



SALVAGUARDARE
LE RISORSE
IDRICHE

PROTECT WATER
RESOURCES

AVERE CURA
DELLA QUALITÀ
DELLA VITA

TAKE CARE
OF THE QUALITY
OF LIFE

Bilancio di Sostenibilità

2009

II^a Edizione

FLORIM

**FLOOR
GRES**
MADE IN FLORIM

rex
CERAMICHE ARTISTICHE
MADE IN FLORIM

CERIM
MADE IN FLORIM

Casa dolce casa
MADE IN FLORIM
casamood
MADE IN FLORIM



Bilancio di Sostenibilità

2009

II^a Edizione



A cura di

Florim Ceramiche Spa

Direzione finanziaria - supervisione

Ufficio Comunicazione - coordinamento editoriale

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato.

www.florim.it - comunicazione@florim.it

Collaborazione e supporto tecnico-metodologico

Focus Lab - ricerche e progetti per la sostenibilità e responsabilità sociale



Fiorano Modenese (MO), giugno 2010

INDICE

Metodologia	06	Responsabilità Ambientale	25
Lettera agli stakeholder	07	Responsabilità Sociale	31
Florim in sintesi	09	Sistema Qualità	42
Prima parte		Terza parte	
<hr/>		<hr/>	
La Governance		I prossimi impegni	43
La Mission e i Valori di Florim	15	Quarta parte	
La struttura societaria Florim	15	<hr/>	
Modello di organizzazione, gestione e controllo	15	Rapporto di sostenibilità Florim USA	45
Gli stakeholder di riferimento di Florim	16	Responsabilità Economica	45
Riconoscimenti	17	Responsabilità Ambientale	45
Seconda parte		Responsabilità Sociale	47
<hr/>		Sistema Qualità	48
Gli impegni, le attività e i risultati per la sostenibilità		Scheda di valutazione	49
La Responsabilità e la Sostenibilità 2009		Indicatori internazionali di sostenibilità GRI	50
Quadro riepilogativo	19	Glossario	51
Responsabilità Economica	21		

Metodologia

Nota alla seconda edizione

Le informazioni raccolte in questo documento possono permettere ai vari interlocutori di Florim di monitorare e valutare i risultati raggiunti e quelli in corso, aiutandoli a comprendere gli obiettivi futuri. L'impegno è quello di redigere annualmente il Bilancio di Sostenibilità, per promuovere la responsabilità sociale d'impresa all'interno e all'esterno dell'azienda.

In questa seconda edizione, a differenza della prima, sono stati utilizzati in modo più puntuale e articolato gli ambiti tematici e gli indicatori suggeriti dal Global Reporting Initiative (GRI), le linee guida più autorevoli su scala internazionale per la rendicontazione della sostenibilità ambientale, economica e sociale. Per la parte riguardante il calcolo del Valore Aggiunto si è fatto riferimento ai principi di rendicontazione sociale su scala nazionale indicati dal Gruppo Bilancio Sociale (GBS).

L'obiettivo è stato quello di essere esaustivi cercando di non appesantire la lettura.

Diversamente dalla prima edizione, il Bilancio contiene anche una sezione dedicata a un primo, sintetico Rapporto di Sostenibilità di Florim USA.



Lettera agli stakeholder

Il 2009 è stato un anno difficile: la crisi economica, che perdura tutt'ora, ha infatti colpito duramente il settore ceramico e la conseguenza più immediata sarà un sostanziale ridimensionamento di tutto il comparto. Molte aziende dovranno abituarsi a convivere (anche negli anni a venire) con un mercato la cui domanda sarà in sensibile calo e il nostro comprensorio si confronterà di conseguenza con una riduzione della produzione e, necessariamente, del numero di addetti.

Nei prossimi mesi, a mio parere, la priorità a cui dovranno far fronte le aziende singolarmente, ma soprattutto le amministrazioni locali, le associazioni di categoria e i sindacati sarà perciò quella legata al tema sociale. Sarebbe auspicabile che, come Florim è riuscita a dar vita al fondo di solidarietà grazie all'iniziativa dei propri dirigenti e al fondamentale sostegno dell'azienda, proseguendo lungo questo percorso, il distretto nel suo complesso riuscisse a liberare risorse economiche sia per aiutare le persone in uscita dal mondo del lavoro sia, principalmente, per individuare percorsi professionali alternativi rivolti agli addetti del settore (come per esempio sostegni concreti alla costituzione di società, anche in forma cooperativa, dedicate a lavori socialmente utili o di squadre di posatori al servizio di imprese, professionisti e privati).

La Responsabilità Sociale d'Impresa, la sostenibilità economica e l'attenzione alle conseguenze ambientali di ogni attività produttiva diventeranno quindi un fattore determinante per continuare a garantire un buon livello economico al nostro territorio. Confido che il percorso fatto nel 2009 da Florim, e qui illustrato, possa essere uno stimolo per coloro che, nonostante le mille difficoltà, abbiano ancora la voglia, il coraggio, la passione e l'impegno di fare impresa e creare valore aggiunto sostenibile.

Buona lettura,

Claudio Lucchese
Presidente Florim Ceramiche SpA



Florim in sintesi

La storia

- 1962** L'ingegnere Giovanni Lucchese introduce in Italia la produzione del **klinker trafilato**, tecnologia tedesca allora all'avanguardia. Nel cuore produttivo del distretto di Sassuolo **nasce Floor Gres**.
- 1967** Floor Gres è la prima industria italiana a produrre **monocottura in pasta bianca**, con una tecnologia che verrà poi utilizzata dalla maggior parte delle altre aziende ceramiche.
- 1976** In Floor Gres viene costituita la **Divisione Piscine**.
- 1981** Fra le prime aziende al mondo, Floor Gres inizia a produrre **gres porcellanato**, materiale sul quale l'azienda vanta oggi un know-how di riferimento.
- 1984** Il dott. **Claudio Lucchese**, figlio del fondatore, assume la guida di Floor Gres dopo la prematura scomparsa del padre.
- 1990** Floor Gres acquisisce **Cerim Ceramiche**.
- 1992** Dalla fusione tra Floor Gres e Cerim **nasce Florim**.
- 1994** Florim acquisisce **Rex Ceramiche Artistiche**.
- 1995** Viene creata la **Divisione Progetti**, per fornire supporto tecnico e consulenza ai progettisti nella realizzazione di piscine, pareti ventilate, pavimenti sopraelevati e industriali.
- 2000** Nasce **Florim USA**, struttura produttiva e commerciale che diventerà protagonista sul mercato americano.
- 2005** Florim acquisisce **Casa dolce casa**.
- 2006** Nasce il brand **Casamood**.
- 2009**
 - Florim, per prima in Italia, inizia a produrre e commercializzare in modo tradizionale il **gres porcellanato a spessore sottile**.
 - L'azienda lancia il progetto **Florim by Makro**: docce, vasche e lavabi realizzati in prefabbricazione leggera e rivestiti in materiale ceramico Florim.
 - Viene inaugurato il primo **Florim Flagship Store** nel centro di **Milano**.

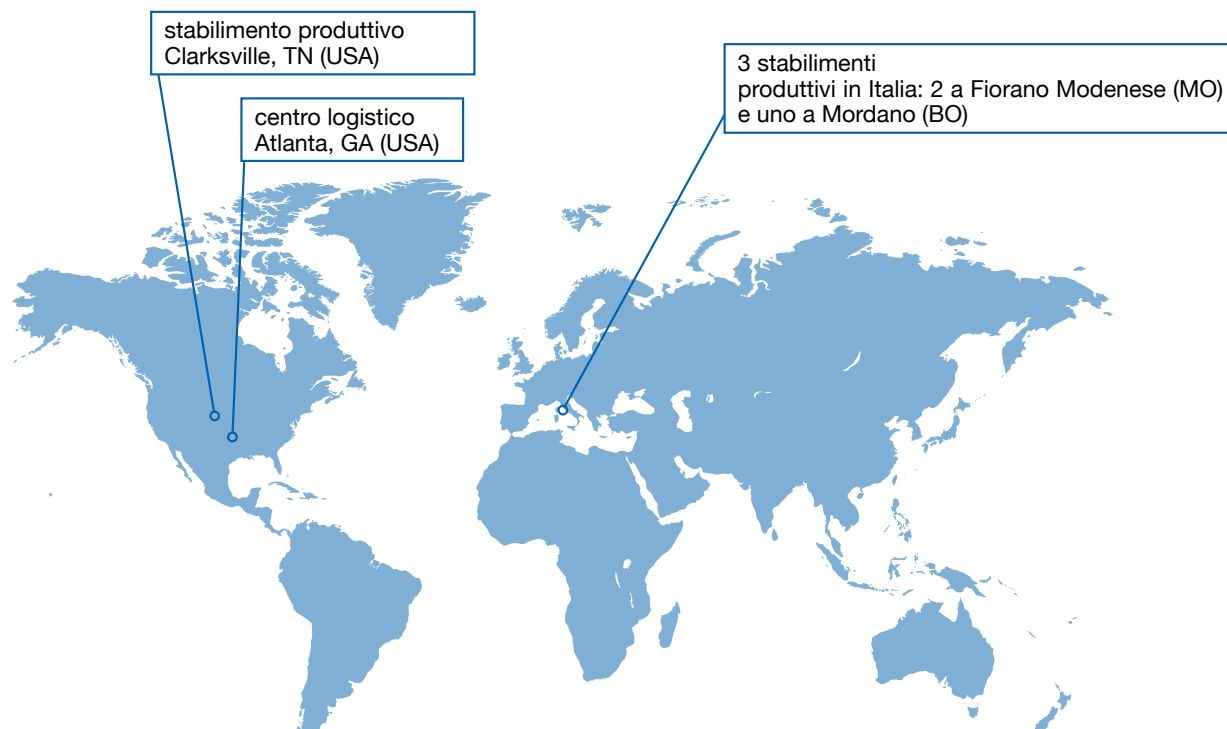
Florim oggi

Florim Ceramiche SpA conta oggi circa 1500 dipendenti nel mondo, a fronte di un fatturato consolidato 2009 di oltre 260 milioni di euro e una produzione nello stesso anno pari a 18 milioni di metri quadrati.

Una vocazione internazionale attentamente pianificata negli anni, marchi consolidati sul mercato (Floor Gres, Rex, Cerim, Casa dolce casa, Casamood, Florim USA) e un'organizzazione industriale fatta di stabilimenti produttivi (tre in Italia e uno negli Stati Uniti), centri logistici o partnership commerciali in Europa, America e Asia consentono a Florim di avere una struttura solida, in grado di capitalizzare e soddisfare tutte le richieste di un mercato sempre più globale, per confrontarsi con le esigenze e i modelli architettonici, urbanistici e culturali di ogni Paese del mondo.

Il valore di Florim si esprime anche nel lavoro di **Florim Solutions**, recente evoluzione della Divisione Progetti: uno staff tecnico formato da personale specializzato in grado di garantire assistenza e consulenza a professionisti e imprese per la realizzazione di piscine, facciate ventilate, pavimenti sopraelevati e industriali, bagni in prefabbricazione leggera, scenografie urbane.

Florim nel mondo



I marchi



Floor Gres è il marchio dedicato all'architettura progettuale. Materie e superfici diverse che garantiscono lunga durata nel tempo ed elevate prestazioni tecniche. La gamma prodotti Floor Gres è in grado di rispondere alle molteplici esigenze progettuali, tecniche e di eco-compatibilità dell'architettura contemporanea.



Rex è il marchio dell'eleganza e della ricerca estetica, con serie dallo stile contemporaneo e ispirate a preziosi materiali naturali (pelle, corno, legno, marmo, pietra). Pavimenti e rivestimenti coordinati fra loro nello stile, in cui l'interagire delle superfici genera un nuovo linguaggio dell'abitare.



Cerim è il marchio dedicato principalmente al rivestimento, al colore, alla decorazione. Superfici progettate pensando all'ambiente nel suo complesso, per valorizzare al meglio gli spazi della casa e proporre soluzioni in grado di adattarsi alle più diverse esigenze estetiche.



Casa dolce casa è il marchio destinato all'architettura residenziale di alta gamma e propone atmosfere calde, ispirate all'armonia dei colori e delle superfici della natura. Materiali ricchi e sobri, in delicato equilibrio fra tradizione e contemporaneità.



Casamood è un progetto di colori e superfici coordinate che abbina al gres porcellanato altri tipi di materie (vetro, pittura, sigillante). Gli ambienti vengono concepiti come un insieme armonico in cui le atmosfere del design architettonico si associano alla decorazione d'interni per costruire nuovi tipi di relazione.



Florim USA è il marchio della nostra società americana: prodotti in gres porcellanato per l'edilizia residenziale e commerciale, realizzati nello stabilimento di Clarksville (in Tennessee) e destinati a incontrare i gusti della più ampia fascia di mercato.

L'impegno verso l'innovazione

Gres porcellanato a spessore sottile

Nel corso del 2009 Florim ha presentato al mercato il progetto **Slim/4**, le lastre in gres porcellanato a spessore sottile (4 mm).



Si tratta di una tecnologia produttiva sviluppata internamente, grazie alla quale si realizza un materiale estremamente resistente alle più diverse sollecitazioni, pur essendo facile da tagliare, perforare e mantenere. Slim/4 è un prodotto per pavimenti e pareti, particolarmente indicato nei lavori di **ristrutturazione** per la posa su materiali già esistenti. Questo tipo di applicazione consente di ridurre i tempi d'intervento e abbatterne quindi i costi.

Slim/4 è il **vero prodotto ecologico** perché:

- occorrono meno materie prime per produrlo
- permette di limitare le emissioni di CO₂ dovute alle necessità di trasporto del materiale (a parità di peso, la superficie in metri quadri è più che doppia)
- l'installazione su materiali pre-esistenti evita la produzione di detriti da smaltire riducendo di conseguenza anche l'inquinamento acustico sul cantiere
- è certificato Ecolabel

Lo spessore sottile, la leggerezza, la facilità di trasporto e di movimentazione in cantiere fanno di queste lastre la risposta più efficace alle nuove esigenze del mercato.

Nel corso del 2009 Florim ha inserito in gamma sette serie Slim/4: Stontech (Floor Gres), Abisko, Le Essenze di Rex, I Bianchi di Rex (Rex), Pietre (Casa dolce casa), I Legni Naturali (Cerim), Black & White (serie trasversale a tutti i marchi).

A Cersaie 2009 è stata presentata l'evoluzione di questo progetto: **Wallight**, la porcellana da rivestimento a spessore sottile (4,5 mm). Due sono le serie realizzate con questa nuova tecnologia: Richstone e Glossy (entrambe per il marchio Cerim).

WALLIGHT

LA PORCELLANA SOTTILE

Florim by Makro – Sistema integrato di bagni in ceramica

Florim by Makro nasce dall'incontro con una giovane azienda specializzata in prodotti tecnici per il bagno. Obiettivo di questa collaborazione è lo sviluppo di un nuovo sistema, prevalentemente dedicato al mondo del *contract*, per progettare l'ambiente bagno utilizzando le superfici in ceramica, attraverso lo sviluppo di soluzioni frutto di tecnologie avanzate.

Nel bagno, la varietà e la diversità merceologica dei prodotti hanno sempre impedito al professionista di confrontarsi con un progetto coerente: il sistema Florim by Makro (composto da vasche sottopiano, docce e lavabi) consente per la prima volta di creare una relazione estetica e funzionale tra elementi d'arredo e superfici ceramiche, per soddisfare ogni tipo di esigenza progettuale.

Elementi prefabbricati modulari, leggeri, facili da movimentare e di rapida installazione, che permettono di ottenere la massima coordinazione fra le superfici del bagno. Un sistema innovativo che fa risparmiare tempo sul cantiere, consente di ridurre i tempi e i costi dell'installazione e garantisce una resa estetica di grande impatto. Una soluzione su misura, concepita per poter essere adattata a qualunque tipo di esigenza progettuale.



Elementi prefabbricati modulari, leggeri, facili da movimentare e di rapida installazione, che permettono di ottenere la massima coordinazione fra le superfici del bagno. Un sistema innovativo che fa risparmiare tempo sul cantiere, consente di ridurre i tempi e i costi dell'installazione e garantisce una resa estetica di grande impatto. Una soluzione su misura, concepita per poter essere adattata a qualunque tipo di esigenza progettuale.

Nuovo bordo piscina “Dolphin”

La vocazione alla ricerca e all'innovazione, l'esperienza accumulata in oltre 45 anni di storia e più di 30.000 piscine realizzate in tutto il mondo fanno da sempre di Florim uno degli interlocutori più affidabili per i progettisti di impianti natatori e centri benessere.

L'azienda ha messo a frutto il proprio know-how tecnico e ha proposto al mercato una nuova tipologia di bordo piscina: il Dolphin, costituito da un'anima in materiale ultra-leggero impermeabile, rivestita da prodotti ceramici antisdrucchiolo.

Un inedito pezzo speciale che abbina in maniera esclusiva i vantaggi di una forma ergonomica ed esteticamente accattivante a una flessibilità d'uso che lo rende adatto a essere utilizzato in vasche private, pubbliche, alberghiere, termali o dedicate al *wellness*.

Il bordo Dolphin ha una serie di vantaggi che lo rendono la scelta ideale per il progettista, potendo offrire modularità a base 60 cm (per abbinarsi ai prodotti da esterno e interno vasca), facilità di posa, leggerezza, sicurezza contro lo scivolamento, costanza dimensionale, adattabilità a vasche di qualunque forma, ergonomia che facilita l'appiglio manuale, conformazione che limita le tracimazioni d'acqua, isolamento termico, massima igiene, totale impermeabilità.

La novità rappresentata da Dolphin sul mercato è garantita anche dal fatto che si tratta di un elemento per cui è stato effettuato il deposito della **domanda di brevetto**.



Florim Flagship Store

Giovedì 12 novembre 2009 Florim ha inaugurato la sua prima showroom a Milano, con un evento riservato a clienti e progettisti. Lo spazio, che ha una superficie di circa 500 m², è situato in via Fatebenefratelli n.° 9, un'area della città estremamente prestigiosa e centrale. In questo nuovo spazio sono esposti i prodotti e le soluzioni appartenenti a tutti i marchi dell'azienda, per renderlo un luogo d'incontro dedicato ai nostri clienti partner, agli architetti, ai professionisti e a tutti gli operatori del mondo dell'edilizia e della progettazione.

La prima showroom Florim nasce nel cuore di Milano come un'opportunità promozionale all'interno di una tra le più importanti capitali europee nel mondo dell'architettura, del design e dell'arredo, anche in previsione della prossima Expo 2015.





PRIMA PARTE – LA GOVERNANCE

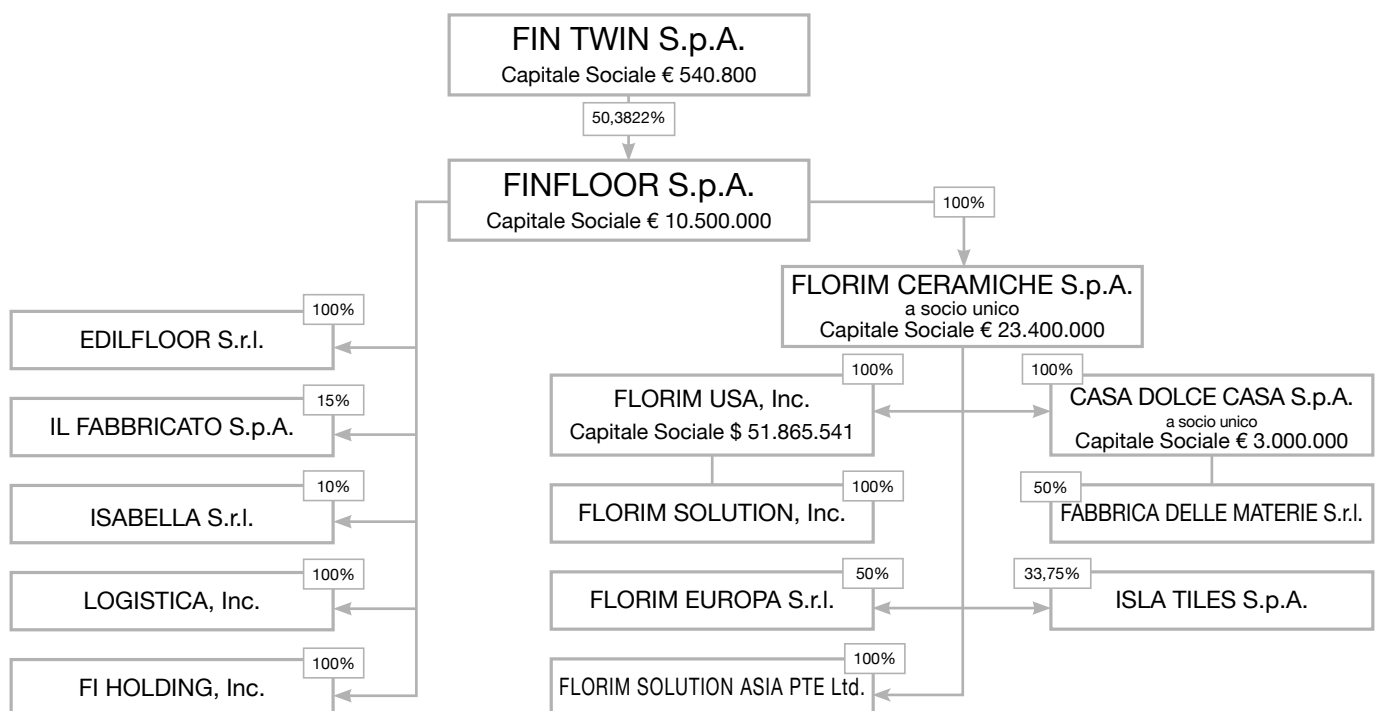
La Mission e i Valori di Florim

La missione di Florim è quella di essere un'impresa in grado di proporre le soluzioni più adeguate di materiali ed elementi per l'architettura in un'ottica di eco-sostenibilità, cercando di soddisfare le esigenze dei clienti e di creare valore per gli azionisti, i dipendenti e il territorio.

Florim punta dunque a essere un'azienda di successo e a diventare un punto di riferimento per l'intero settore ceramico. I valori e i fattori di riferimento nelle strategie e nelle attività operative di Florim sono:

- la costante spinta verso la ricerca, l'innovazione, la qualità di prodotti e processi
- la promozione dello spirito di appartenenza di tutti i collaboratori
- la trasparenza nelle relazioni e nei comportamenti
- la qualità dell'ambiente di lavoro
- la sostenibilità ambientale e sociale del contesto in cui opera

La struttura societaria Florim



Modello di organizzazione, gestione e controllo

Nel corso del 2009, il Consiglio d'Amministrazione ha definito, approvato e adottato un proprio Codice Etico ai sensi del D. Lgs. 231/01 e definito un Organismo di Vigilanza. A tale organismo sono affidati i compiti di vigilare sull'osservanza e l'aggiornamento del modello organizzativo aziendale, di proporre migliorie, di chiarire eventuali dubbi interpretativi e applicativi e di ricevere segnalazioni di eventuali violazioni del codice etico con riferimento alle disposizioni, regole, principi e divieti finalizzati a prevenire il rischio di commettere i reati indicati nel Decreto.

L'Organismo di Vigilanza è l'ente a cui è demandato il compito di applicare le sanzioni disciplinari previste dal modello organizzativo, anche nel caso in cui vengano constatati comportamenti devianti dai principi e dalle regole contenuti nel Codice Etico.

Gli stakeholder di riferimento di Florim

Per *stakeholder* si intendono tutti gli individui e i gruppi di persone portatori di interessi diretti e indiretti che possono influenzare o essere influenzati dalle attività di un'impresa in termini di politiche, prodotti e processi lavorativi: azionisti, dipendenti, clienti, fornitori, istituzioni, ambiente, comunità locale, banche, mondo della formazione, sindacati, vicinato.

Ambiente

Gli impegni di Florim nella gestione ambientale:

- migliorare continuamente le prestazioni ambientali di prodotti e processi
- ricercare, sviluppare e impiegare le tecnologie più sostenibili

Dipendenti e Sindacati

Gli impegni di Florim nella relazione con i propri collaboratori consistono nel:

- garantire pari opportunità, corretta remunerazione, crescita professionale e qualità della vita
- valorizzare le risorse umane in base a criteri trasparenti e meritocratici
- assicurare ambienti e processi di lavoro sicuri
- garantire trasparenza e chiarezza nelle condizioni contrattuali
- garantire il dialogo e la comunicazione interna

Clienti

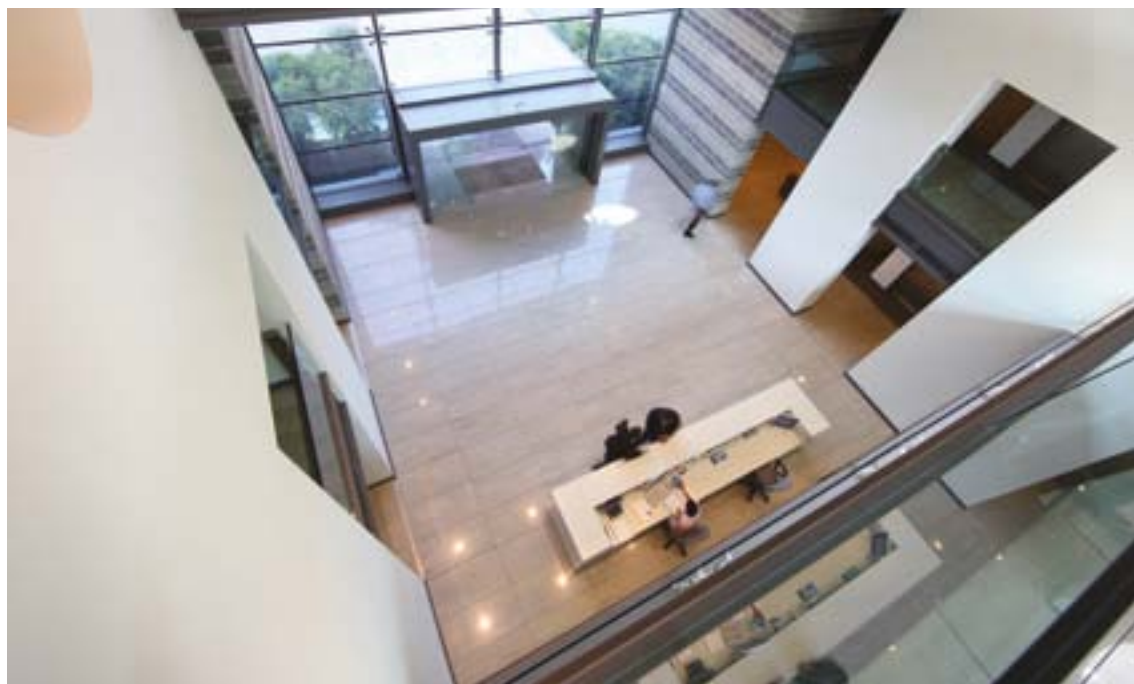
Florim, nei confronti dei propri clienti, si impegna a:

- costruire un rapporto di fiducia che dia stabilità all'interazione
- garantire l'affidabilità del prodotto e sviluppare il servizio al cliente
- mettere a disposizione un'offerta diversificata con servizi a valore aggiunto
- garantire chiarezza nei contratti e nelle fatturazioni

Comunità e Istituzioni

Gli impegni di Florim nella relazione con le comunità e le istituzioni locali consistono nel:

- garantire dialogo, cooperazione e trasparenza
- restituire valore alle comunità coinvolte nei territori in cui Florim opera
- migliorare l'efficacia della comunicazione esterna in relazione alle proprie attività e alle iniziative legate alla sostenibilità d'impresa
- contribuire economicamente alle iniziative sportive locali dedicate a bambini e ragazzi



Riconoscimenti

Premio Responsabilità Sociale d'Impresa 2009

Florim si è aggiudicata il prestigioso “Premio RSI – Responsabilità Sociale d’Impresa in provincia di Modena” nella categoria “Migliore iniziativa in contesto di crisi”, grazie al fondo di solidarietà promosso dai propri dirigenti. Nato grazie al sostegno della Provincia di Modena insieme alla Camera di Commercio, e giunto alla sua quarta edizione, il Premio mira a valorizzare e premiare i migliori casi di RSI in diverse categorie d’intervento, rendendoli esempi d’innovazione e cultura d’impresa. Il premio assegnato a Florim è un riconoscimento speciale introdotto nell’ultima edizione (alla quale hanno partecipato ben 41 imprese), che punta a valorizzare le iniziative “anticrisi” promosse a favore dei dipendenti.

L’Associazione Solidarietà Dirigenti Florim (*vedi pag.31*) si conferma un progetto di grande valenza sociale, un sostegno concreto alle famiglie in difficoltà e una scelta che, se presa come esempio e stimolo, consente di guardare al futuro con rinnovata fiducia.

A gennaio di quest'anno, il Consiglio di Amministrazione Florim ha deliberato di proseguire l'iniziativa anche per il 2010.



Al centro della foto, il dott. Giovanni Grossi (direttore finanziario Florim) mostra il premio appena ricevuto dal Presidente della Provincia dott. Emilio Sabattini (a destra).

Cersaie 2009 – Premio miglior stand



Florim ha vinto il Cersaie Award 2009 (categoria “Grandi imprese”) per il miglior stand in fiera. L’obiettivo dello stand Florim a Cersaie 2009 è stato quello di comunicare l’identità dei brand Floor Gres, Rex, Cerim e Casa dolce casa / Casamood, rappresentando al contempo l’unità di Florim in quanto industria. Sono stati quindi realizzati quattro allestimenti tematici, funzionali al racconto di ogni marchio: uno spazio dedicato al benessere per Floor Gres, un hotel per Rex, uno *store* per Cerim e un ambiente domestico per Casa dolce casa / Casamood. Gli spazi erano collocati all’interno di un involucro architettonico rigoroso, costituito da due elementi fondamentali: un muro luminoso di oltre 160 metri lineari, che delimitava lo spazio dello stand comunicando con forza il marchio Florim, e una grande piazza centrale, elemento magnetico che catalizzava la forza di Florim e fungeva da polo d’attrazione per operatori e visitatori.



Aeroporto di Cipro, serie "I MARMI DI REX" e "LE ESSENZE DI REX"

SECONDA PARTE - GLI IMPEGNI, LE ATTIVITA' E I RISULTATI PER LA SOSTENIBILITA'

La Responsabilità e la Sostenibilità 2009 Quadro riepilogativo

Profilo economico

Finfloor consolidato (importi in euro)	2008	2009
Ricavi netti	330.637.000	259.675.000
Margine operativo lordo (EBITDA)	23.923.000	35.798.000
Risultato operativo	3.492.000	15.324.000
Cash Flow lordo	16.300.000	24.400.000
Risultato dopo le imposte	(8.128.000)	3.445.000
Indebitamento finanziario netto	(215.270.000)	(192.840.000)
Patrimonio netto	115.919.000	129.123.000

Profilo ambientale*

	2008	2009
Emissioni di CO ₂	135.000 t	74.000 t
Emissioni CO ₂ (t) / Versato a magazzino (t)	0,33	0,29
Rifiuti prodotti	38.342 t	37.470 t
Recupero dei rifiuti	98,6%	99,2%
Totale acqua consumata (m ³) / Versato a magazzino (t)	0,71	0,88
Quoziente di riciclo acqua	100%	100%
Energia autoprodotta in rapporto al fabbisogno	23%	16%
Investimenti per la gestione ambientale	1.558.000 €	2.221.000 €

Profilo sociale*

	2008	2009
Numero dipendenti	1.310	1.234
Numero ore di formazione totali	11.532	8.843,5
Numero ore di formazione su ambiente e sicurezza	3.367	5.236,5
Numero infortuni	121	77

* I dati ambientali e sociali si riferiscono a Florim Italia. Per Florim USA si rimanda all'apposita sezione.



Responsabilità Economica

Commento dati economici 2009

L'anno peggiore per l'industria ceramica si è dimostrato essere uno degli anni migliori per i risultati che Florim ha saputo ottenere, considerato il difficile contesto generale.

Le scelte compiute dagli amministratori già sul finire del 2008 hanno sinora assicurato risultati soddisfacenti. In linea generale, a fronte di una diminuzione delle vendite nell'ordine del 21%, l'azienda ha conseguito buone performance in termini di redditività.

Il Cash Flow lordo del gruppo passa da euro 16,3 milioni nel 2008 a euro 24,4 milioni nel 2009 e, rispetto alla perdita registrata nel 2008 di euro 8,1 milioni, si è giunti a **un utile netto consolidato di euro 3,4 milioni**. L'EBITDA è passato da euro 23,9 milioni nel 2008 a euro 35,8 nel 2009.

Dato il contesto economico in cui il settore sta tutt'ora versando, Florim nel corso del 2009 si è orientata verso una politica di diminuzione della produzione che ha previsto un utilizzo degli impianti a pieno regime alternato a fermate totali. Il ricorso alla Cassa Integrazione ha consentito questa politica di contenimento dei volumi, permettendo di ridurre l'impatto dei costi di produzione che, diversamente, avrebbero ancor più risentito della componente dei costi fissi. La **riduzione dei costi industriali** è stata agevolata anche dal risparmio sul costo dell'energia, reso

possibile dalla chiusura di contratti a prezzo fisso, e da una **ritrovata efficienza**.

Sono stati inoltre ottimizzati i costi legati all'area commerciale e marketing, mentre si è verificato un aumento del prezzo medio di vendita dovuto al mix di prodotto (in particolare per i grandi formati, sempre più richiesti dal mercato).

La Posizione Finanziaria Netta (PFN) è sensibilmente migliorata, sia per effetto della riduzione del circolante associata al calo del volume di affari, sia per il Cash Flow liquido generato dalla gestione.

E' stato infine portato avanti un ambizioso **piano di investimenti** volti a migliorare notevolmente la competitività industriale. In particolare, si segnalano il rinnovo degli impianti di preparazione impasti (i cui lavori termineranno nel corso del 2010) e l'apertura del primo Florim Flagship Store a Milano.

Per quello che riguarda Casa dolce casa, nonostante la diminuzione del fatturato la società ha saputo mantenere buone marginalità: i costi hanno infatti registrato una sensibile razionalizzazione, in special modo nell'area dei servizi (lavorazioni esterne, provvigioni, marketing e consulenze).

Previsioni economiche, patrimoniali e di investimenti

In linea generale, nei prossimi due anni si prevede un cauto recupero delle vendite e una continua politica di riduzione delle scorte.

Sono inoltre previsti investimenti per oltre 30 milioni di euro tra il 2010 e il 2011 per il completamento della ristrutturazione del reparto macinazione/atomizzazione dello stabilimento di via Canaletto, per l'acquisto di una turbina di cogenerazione, per l'inserimento lungo le linee

produttive di macchine a tecnologia digitale e di un nuovo forno, per la razionalizzazione dello stabilimento di Florim USA. Questi investimenti assicureranno un considerevole abbassamento dei costi legati a materie prime, energia, manodopera e materiali di manutenzione; saranno inoltre tesi sia a migliorare la qualità e la costanza nel tempo dei prodotti sia l'ambiente di lavoro nel suo complesso.

Il Valore Aggiunto

La parte economica del Bilancio è costituita da due prospetti che evidenziano:

1. la determinazione del Valore Aggiunto annuo (che misura la ricchezza prodotta dall'azienda)
2. la sua distribuzione tra i vari interlocutori (*stakeholder*) di più immediato riferimento.

La determinazione del Valore Aggiunto

Questa sezione del Bilancio ha lo scopo di fotografare, in termini di valore, gli effetti economici prodotti dall'attività aziendale. Si ottiene così la rappresentazione della ricchezza prodotta, incentrata sulla formazione del Valore Aggiunto inteso come capacità di creare risorse da distribuire agli interlocutori interessati all'attività aziendale.

Il prospetto evidenzia i seguenti livelli:

- **Valore aggiunto caratteristico lordo**, che si ottiene dalla differenza tra il valore della produzione e i costi-consumi intermedi di produzione:
 - *il valore della produzione* è determinato dalla somma dei proventi ottenuti dall'attività ordinaria dell'azienda
 - *i costi-consumi intermedi* sono i costi che non costituiscono remunerazione degli interlocutori interni, come per esempio i consumi di materie, i costi destinati ai servizi, gli oneri diversi
- **Valore aggiunto globale lordo**, che risulta sommando al valore aggiunto caratteristico lordo i componenti accessori e straordinari:
 - *i componenti accessori* (oneri e proventi accessori) si riferiscono alla gestione patrimoniale e finanziaria attiva
 - *i componenti straordinari* (oneri e proventi straordinari) derivano da eventi casuali ed estranei all'attività ordinaria, quali per esempio le plusvalenze e minusvalenze, le sopravvenienze attive e passive.

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

(Florim Ceramiche e Casa dolce casa)

	2008	2009
Ricavi delle vendite e prestazioni	290.775.728	211.636.425
Altri ricavi	3.741.085	4.428.832
Variazione rimanenze prodotti e semilavorati	6.127.287	(15.687.343)
Valore globale della produzione	300.644.100	200.377.914
Costi per materiale	82.902.277	45.746.312
Variazione rimanenze materie prime e sussidiarie	(4.853.744)	3.900.403
Costi per servizi	112.162.053	61.286.184
Costi per godimento beni di terzi	3.961.044	3.169.410
Oneri diversi di gestione	3.798.982	2.904.393
Costi intermedi della produzione	197.970.612	117.006.702
Valore Aggiunto caratteristico lordo	102.673.488	83.371.212
Oneri e proventi accessori	8.727.785	290.513
Oneri e proventi straordinari	(113.329)	11.995
Componenti accessori e straordinari	8.614.456	302.508
Valore Aggiunto globale lordo	111.287.944	83.673.720

Il riparto del Valore Aggiunto

Al rendiconto della ricchezza prodotta fa riscontro un prospetto della sua ripartizione fra quanti ne hanno beneficiato:

- a) **Personale dipendente e non dipendente** (*Remunerazione del personale*)
Gli stipendi, gli oneri sociali, previdenziali e assicurativi, il TFR, il trattamento di quiescenza e gli altri costi di ammontare non significativo.
- b) **Azienda** (*Remunerazione sistema azienda*)
Gli utili non distribuiti, gli accantonamenti, gli ammortamenti e le svalutazioni.
- c) **Fornitori di capitale a interesse esplicito** (*Remunerazione del capitale di credito*)
Gli interessi passivi e gli altri oneri finanziari derivanti da debiti verso imprese controllanti e collegate, da debiti verso istituti di credito e da debiti per obbligazioni.
- d) **Pubblica Amministrazione** (*Remunerazione della P.A.*)
Il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione (le imposte dirette).
- e) **Azionisti** (*Remunerazione del capitale di rischio*)
L'ammontare dei dividendi distribuiti.

Prospetto di riparto del Valore Aggiunto

(Florim Ceramiche e Casa dolce casa)

	2008	%	2009	%
Personale dipendente e non dipendente	75.593.167	68%	55.561.964	66%
Azienda	18.112.423	16%	16.613.794	20%
Fornitori di capitale a interesse esplicito	13.301.266	12%	8.511.540	10%
Pubblica Amministrazione	4.281.088	4%	2.986.422	4%
Azionisti	0	0%	0	0%
Valore Aggiunto globale lordo	111.287.944	100%	83.673.720	100%





Responsabilità Ambientale

Le certificazioni di sistema

Ambiente, salute e sicurezza - ISO 14001 e BS OHSAS 18001

Nel corso del 2009 è proseguita l'implementazione e l'integrazione nel sistema aziendale delle procedure di gestione ambientale, in conformità alla norma ISO 14001, e del sistema di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, conformemente alla norma BS OHSAS 18001.

Le principali attività svolte hanno riguardato:

- la definizione di una politica del sistema di gestione integrata
- la valutazione dei rischi e una definizione del livello accettabile
- la definizione della necessità di adeguamenti strutturali
- la definizione delle misure di controllo, istruzioni di lavoro e conseguenti procedure di sistema.

Nel corso del 2010 avverrà la completa attuazione del progetto, che prevede una formazione a tutti i lavoratori, periodiche verifiche ispettive interne e infine la richiesta d'ottenimento delle certificazioni di sistema.

Le certificazioni ambientali di prodotto

Ecolabel



Ecolabel (Regolamento CE n. 1980/2000) è una certificazione che viene concessa a quei prodotti che, lungo le diverse fasi del ciclo di vita, rispettano **criteri ecologici e prestazionali stabiliti a livello europeo** e che riguardano l'estrazione delle materie prime, la selezione dei fornitori, i processi di lavorazione, imballaggio, distribuzione, utilizzo e smaltimento. Tali criteri, diversi per specifici gruppi di prodotto, sono periodicamente sottoposti a revisione e resi più restrittivi, in modo da favorire il miglioramento continuo della qualità ambientale.

Nel corso del 2009 **Florim ha ottenuto il marchio Ecolabel sulle serie in gres porcellanato a spessore sottile** Stontech Slim/4 (Floor Gres), Abisko Slim/4 (Rex) e Pietre Slim/4 (Casa dolce casa).

Il marchio Ecolabel ottenuto sui prodotti Slim/4 si affianca a quello già conseguito dalle serie Ecotech e Architech (Floor Gres).

Contenuto riciclato

Alcune serie di piastrelle in ceramica appartenenti ai marchi Florim hanno ricevuto dall'ente Bureau Veritas la certificazione di prodotto contenente almeno il 40% del proprio peso realizzato in **materiale riciclato pre-consumo**. Tali articoli risultano dunque pienamente eco-compatibili e possono rispondere alle esigenze di sostenibilità ambientale imposte da molte certificazioni internazionali.

Nel corso del 2009 Florim ha ricevuto la certificazione di contenuto riciclato per le serie Saint Pierre (Cerim) e Pietra Mediterranea (Casa dolce casa). Questo risultato si affianca alle medesime certificazioni già ottenute su Architech, Chromtech/1.0 ed Ecotech (Floor Gres), Ambiente e Pietra Riciclata (Cerim).

Regolamento LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)



Florim è iscritta all'**U.S. Green Building Council (USGBC)**, la più importante associazione statunitense di industrie appartenenti al settore dell'edilizia, unite per promuovere tipologie di progettazione e costruzione che conducano a una significativa riduzione o eliminazione dell'impatto negativo degli edifici sull'ambiente.

Per permettere una concreta quantificazione e un corretto monitoraggio del grado di sostenibilità raggiunto da un edificio, nel 1999 USGBC ha sviluppato una certificazione per lo sviluppo di edifici sostenibili definita **LEED Green Building Rating System**.



La certificazione LEED, una tra le più diffuse nel mercato edilizio americano e adottata anche in numerose altre realtà internazionali, valuta e attesta la sostenibilità di un edificio nel suo complesso, dalla fase di progettazione fino alla sua gestione quotidiana (non si tratta quindi di una certificazione di prodotto).

Il metodo di certificazione prevede l'attribuzione di un punteggio all'edificio in base alla sua conformità a diversi requisiti, articolati in alcuni ambiti principali:

- progettazione in aree costruttive sostenibili
- salvaguardia delle risorse idriche
- efficienza energetica e uso di fonti rinnovabili
- stoccaggio, composizione e origine di materiali costruttivi e materie prime
- qualità della vita negli ambienti interni
- innovazione progettuale



Come qui di seguito illustrato, le piastrelle Florim, in quanto parte del sistema che compone l'edificio stesso, contribuiscono all'ottenimento di punti LEED in diversi ambiti.

Materiali e risorse

La certificazione LEED premia l'utilizzo di materiali costruttivi che abbiano al proprio interno una percentuale significativa di contenuto riciclato pre-consumo (in media, dal 20% a salire). Le serie Florim a contenuto riciclato consentono a un edificio di ottenere fino a **2 crediti LEED** in questa categoria (MR 4.1 e MR 4.2).

Materiali a bassa emissione

In accordo ai requisiti stabiliti dalla certificazione LEED, le finiture utilizzate in un edificio devono ridurre al minimo la quantità di contaminanti dell'aria interna che sono odorosi, irritanti e dannosi per il confort e il benessere degli installatori e degli occupanti.

Le piastrelle Florim rilasciano valori sostanzialmente nulli di VOC (Volatile Organic Compound, sostanze organiche volatili) e pertanto non emettono alcun contaminante nell'aria. I prodotti Florim permettono quindi a un edificio di ottenere **un credito LEED** in questa categoria (EQ 4.2).

Effetto isola di calore

Tutte le superfici, in massima parte quelle scure, assorbono luce solare e la rilasciano sotto forma di calore, con conseguente innalzamento della temperatura circostante: questo è il cosiddetto effetto "isola di calore". Date queste premesse, è evidente come la natura e il colore dei materiali con cui un edificio è costruito abbiano un'influenza su tale

effetto. La certificazione LEED prevede di usare per pavimenti e rivestimenti esterni materiali che abbiano un Indice di Riflettanza Solare (SRI) almeno pari a 29, per ridurre l'effetto "isola di calore" e minimizzare l'impatto di una costruzione sul microclima circostante. Le piastrelle in ceramica di colore chiaro hanno un Indice di Riflettanza Solare ben superiore a 29 e per questo motivo riducono sensibilmente l'effetto "isola di calore", consentendo a una costruzione di ottenere **un credito LEED** in questa categoria (SS 7.1).

Innovazione nel design

La certificazione premia, concedendo **fino a un massimo di 5 crediti** (categoria ID 1), tutti i materiali che forniscono performance di alto livello in riferimento ai requisiti LEED o che garantiscono prestazioni innovative negli ambiti individuati dal Green Building Council.

Tutte le piastrelle in ceramica Florim che contengono una percentuale di **materiale riciclato pre-consumo superiore al 40%** del proprio peso ricadono, per esempio, in questa categoria; come pure tutte le serie che sono **certificate Ecolabel**.

A seguito del crescente interesse riscontrato in Italia su questo argomento, Florim ha ritenuto opportuno per il 2009 associarsi anche a **Green Building Council Italia**.

La gestione dei rifiuti

In tutti gli stabilimenti produttivi, la gestione dei rifiuti viene effettuata secondo le modalità previste dalle disposizioni normative nazionali e la loro movimentazione è gestita attraverso un sistema informatizzato. Florim adotta un sistema di gestione che prevede, da un lato, il recupero dei rifiuti nei processi produttivi e, dall'altro, il loro collocamento in appositi siti di stoccaggio.

I residui di produzione negli stabilimenti produttivi sono suddivisibili in:

- *rifiuti recuperabili all'interno del ciclo produttivo*, come scarti di piastrelle crude e cotte, polveri di abbattimento dei filtri delle emissioni atmosferiche, fanghi del trattamento delle acque di processo e di rettifica
- *rifiuti recuperabili per altri usi*, come scarti di plastica, legno, carta e cartone, ferro e acciaio
- *rifiuti pericolosi destinati a trattamento e smaltimento*, come scarti di oli e grassi esausti, calce esausta derivata dall'abbattimento dei fumi di cottura
- *rifiuti non pericolosi e non recuperabili*, come i rifiuti assimilabili a quelli urbani.

	2008	2009
Totale rifiuti prodotti (t)	38.342	37.470
Totale rifiuti recuperabili (%)	98,6	99,2
Totale rifiuti non pericolosi (%)	99,1	99,4
Totale rifiuti prodotti (t) / Versato a magazzino (t)	0,09	0,15

Le risorse idriche

Gli impatti ambientali legati agli **scarichi idrici** sono **assenti**, in quanto tutte le acque del ciclo produttivo sono completamente riutilizzate. Tutti gli altri scarichi sono in conformità ai limiti di legge. Per quello che riguarda i **consumi**, il dato 2009 è in linea con quello del 2008.

	2008	2009
Consumi idrici		
Totale acqua consumata (m ³) / Versato a magazzino (t)	0,71	0,88

L'energia

Nel settore ceramico, i consumi energetici per il funzionamento dei processi produttivi sono senza dubbio intensivi, con conseguenti impatti diretti e indiretti sul territorio e l'ambiente.

Il principale parametro utilizzato per valutare la situazione energetica degli impianti è il consumo

specifico totale medio di energia (TEJ), fornito in GJ/t di prodotto versato a magazzino. Come si può notare dalla tabella sottostante, tale consumo è dato dalla somma del consumo termico (NGJ) e di quello elettrico (EEJ).

Parametro – Definizione		Unità di misura	2008	2009
NGJ	Consumo specifico medio di gas naturale riferito all'unità di massa di prodotto versato a magazzino	GJ/t	5,57	4,90
EEJ	Consumo specifico medio di energia elettrica riferito all'unità di massa di prodotto versato a magazzino	GJ/t	1,08	1,23
TEJ	Consumo specifico totale medio di energia riferito all'unità di massa di prodotto versato a magazzino	GJ/t	6,65	6,13
%	Energia autoprodotta in rapporto al fabbisogno	%	23	16

Nel 2009, l'energia autoprodotta in rapporto al fabbisogno si è ridotta a causa delle fermate produttive dovute alla situazione di crisi nella quale ha versato il settore ceramico mondiale.

Questo ha impedito alla turbina di cogenerazione installata presso lo stabilimento di Mordano di lavorare per tutto il corso dell'anno (come invece accaduto nel 2008).

Le emissioni in atmosfera

Emissioni di gas serra

L'impianto industriale emette gas a effetto serra, essenzialmente anidride carbonica (CO₂), le cui principali fonti di emissione si possono suddividere in:

- *fonti da combustione*, originate dai combustibili fossili (come il metano)
- *fonti da processo*, causate dalla calcinazione di calcari e dolomiti contenuti nelle materie prime, da eventuale materiale organico contenuto nelle argille utilizzate, dalla possibile presenza di additivi organici negli impasti

Emissioni CO₂

	2008	2009
Emissioni CO ₂ (t)	135.000	74.000
Emissioni CO ₂ (t) / Versato a magazzino (t)	0,33	0,29

Nell'anno 2009 le emissioni nell'atmosfera si sono ridotte in valore assoluto a causa delle fermate produttive dovute alla situazione di crisi nella quale ha versato il settore ceramico mondiale.

L'indice che misura il rapporto tra emissioni di anidride carbonica e tonnellate di materiale versato a magazzino segnala comunque un miglioramento della performance di Florim.

Emissioni da ciclo produttivo

	2008 Fattore di emissione g/mq	2009 Fattore di emissione g/mq	Parametro di legge
Materiale Particellare	3,21	2,97	≤ 5
Piombo	0,01	0,01	≤ 0,5
Fluoro	0,21	0,11	≤ 5
Sostanze Organiche Volatili	0,17	0,74	≤ 50
Aldeidi	0,32	0,30	≤ 20
Ossidi di azoto	1,45	2,06	≤ 80
Monossido di carbonio	0,62	0,68	≤ 60

Dai dati rilevati si nota che, in media, le prestazioni dell'azienda sono in linea con i dati del 2008. In linea generale, rispetto ai limiti di legge, le prestazioni di Florim sono ben al di sotto di quanto previsto dai parametri di controllo.

Carrelli elevatori

Dal punto di vista della responsabilità ambientale, è utile segnalare che il parco carrelli elevatori Florim consta di 88 veicoli a gasolio e 32 elettrici. Il 36% dei carrelli elevatori utilizzati in azienda non emette dunque in forma diretta gas a effetto serra.

Tutti i carrelli elevatori diesel sono catalizzati.

Progetto trasporto casa-lavoro

Fiorano Modenese si confronta ogni giorno con il problema dei trasporti: dal momento che vi hanno sede le più importanti aziende del comparto ceramico, con rilevanti flussi di traffico di merci e persone, la mobilità è un tema cruciale dal quale dipendono sia la qualità ambientale del territorio sia la qualità di vita delle persone che a Fiorano abitano e lavorano.

Bastano pochi dati (riferiti al 2009 e relativi alla sola area di via Canaletto, dove sorge la sede di Florim) per chiarire molto bene il quadro della situazione:

- 1.200 vetture al giorno in ingresso
- 912 tonnellate annue di CO₂ (anidride carbonica) emesse in atmosfera
- 76 superamenti del limite massimo giornaliero previsto dalle norme per le polveri nocive PM10 nell'aria

Tutto ciò rappresenta evidentemente un costo significativo per l'intera comunità in termini di denaro, tempi di percorrenza e soprattutto salute.

Per migliorare una situazione così complessa occorre da un lato intervenire sulle infrastrutture e sulle reti viarie, ma dall'altro è necessario che tutti gli attori coinvolti (lavoratori e imprese) facciano un salto culturale e acquisiscano stili di vita sostenibili.

Per queste ragioni, Florim è impegnata con altre imprese locali, i sindacati, le associazioni di categoria e il Comune di Fiorano Modenese nella "Commissione Trasporto Casa – Lavoro", che si pone l'obiettivo di individuare, attraverso un'analisi della situazione esistente e l'ideazione di nuove proposte, modalità di trasporto sostenibile da mettere a disposizione dei lavoratori per il tragitto fra casa e azienda.

I lavori della Commissione sono iniziati a ottobre 2009 e proseguiranno per tutto il 2010.

Altri risultati di sintesi della politica ambientale

Criterio		Risultati
Estrazione di risorse	Conformità alle direttive EU / Convenzione ONU	Le attività di estrazione e di ripristino ambientale delle principali cave sono conformi a quanto prescritto: <ul style="list-style-type: none"> - nella Direttiva EU 92/43/CEE (Direttiva del Consiglio relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali e della flora e della fauna selvatiche) - nella Direttiva EU 79/409/CEE (Direttiva del Consiglio concernente la conservazione degli uccelli selvatici) - nella Convenzione delle Nazioni Unite del 1992 relativa alla diversità biologica
	Coefficiente di impatto visivo	Il coefficiente di impatto visivo delle principali cave (calcolato come definito nella decisione 2002/272/CE) risulta < 30%
Distribuzione	Circuito di riciclo	Tutto il materiale di imballaggio è destinato a riciclo e riutilizzo completo: <ul style="list-style-type: none"> - i pallet si ritirano dal distributore e si riutilizzano; quando non sono più riutilizzabili, sono destinati al recupero come materie prime dell'industria del legno - i cartoni di imballaggio sono destinati alla raccolta differenziata - la plastica termoretraibile si destina alla raccolta differenziata per i diversi impieghi nei recuperi delle plastiche
Idoneità all'uso	Test in base alle norme ISO 10545	Il materiale prodotto da Florim è idoneo all'uso in quanto duro, resistente (test eseguiti in base alle norme ISO 10545), igienico, non combustibile e resistente al fuoco (classe A1 eA1fl in base alla decisione 96/603/CEE e sue modifiche). Tutte le caratteristiche tecniche dichiarate sono verificate costantemente e confermate dalla Marcatura CE e dalle certificazioni esterne.
Smaltimento	Circuito di riciclo	I detriti provenienti dalla demolizione delle piastrellature sono materiali inerti (non reattivi, chimicamente e fisicamente stabili, resistenti a esposizioni prolungate anche in condizioni estreme dal punto di vista termico, igrometrico e chimico). I detriti di demolizione delle piastrellature possono essere collocati nell'ambiente senza rischi e trovare impiego nella preparazione di sottofondi stradali.



Responsabilità Sociale

Florim e la crisi economica e sociale

La crisi finanziaria che ha colpito il sistema economico internazionale e locale si è manifestata in modo particolarmente severo nel settore dell'edilizia e di conseguenza nell'industria ceramica.

Questa situazione ha prodotto effetti devastanti

sull'equilibrio delle imprese, riflettendosi prepotentemente nei rapporti tra l'azienda e i propri *stakeholder*: la necessità di ridurre i volumi produttivi ha portato alla conseguente riduzione dell'occupazione, degli acquisti sul mercato e dei costi in genere.

Azioni a sostegno dell'azienda e dei dipendenti

Le azioni di risposta alla crisi date da Florim sono state sempre discusse con le rappresentanze sindacali dei lavoratori, che ne hanno avallato il contenuto.

- Oltre trenta milioni di euro stanziati nel biennio 2009/2010 per una ristrutturazione degli impianti produttivi che prevede l'introduzione di nuove tecnologie volte a migliorare la qualità e l'efficienza delle fabbriche nel loro complesso
- Ricorso alla cassa integrazione ordinaria e straordinaria
- Progetti di formazione finalizzati alla crescita professionale e delle competenze.

Associazione Solidarietà Dirigenti Florim

A febbraio 2009, tutti i 23 dirigenti Florim, attraverso un'Associazione appositamente costituita, hanno deciso di devolvere per un anno il **10% del loro stipendio** a un fondo di solidarietà il cui ricavato è stato elargito ai colleghi maggiormente colpiti dalle procedure di Cassa Integrazione. Il progetto, appoggiato e sostenuto dall'azienda che ha dato la propria disponibilità a integrare le risorse del fondo portandolo a un totale complessivo di 500 mila euro, ha previsto erogazioni su base quadrimestrale ai dipendenti

Florim che hanno trascorso in Cassa Integrazione almeno il 60% delle ore lavorative mensili.

Questa iniziativa, rimasta ancora unica all'interno del settore ceramico, ha permesso di fornire un sostegno concreto a numerosi lavoratori e per questo motivo **proseguirà anche nel corso del 2010**, dimostrando l'impegno dei dirigenti e dell'azienda nel fornire un aiuto tangibile alle famiglie più in difficoltà e nel promuovere iniziative ispirate a valori di responsabilità sociale.

Totale erogato nel corso del 2009: **€ 185.518**

Totale dipendenti che hanno beneficiato di almeno un bonifico: **649**

L'importo erogato a ogni tranche varia da un minimo di 75 € a un massimo di 150 €; la cifra è proporzionale alle ore trascorse in Cassa Integrazione rispetto alle ore lavorabili nel mese.

Erogazioni	Somma erogata	Beneficiari
Aprile 2009	67.288 €	422
Agosto 2009	30.091 €	186
Dicembre 2009	88.139 €	547

I dipendenti

Composizione dell'organico

(Florim Ceramiche, Finfloor e Casa dolce casa)

	Qualifica										Totale	
	Dirigente		Quadro		Impiegato		Equiparato		Operaio		2008	2009
Sesso	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Donne	1	0	3	3	161	138	22	22	310	302	497	465
Uomini	30	22	31	31	171	160	85	82	496	474	813	769
Totale	31	22	34	34	332	298	107	104	806	776	1.310	1.234

Nel corso del 2009, l'organico Florim è calato del 6,5% circa. Considerando che l'anno è stato caratterizzato da un consistente calo della produzione, con conseguenti ricadute negative dal punto di vista occupazionale, il dato è in linea con quanto previsto.

I dati di settore disponibili, elaborati nell'ambito di un'indagine promossa da Confindustria Ceramica nel 2008 e nel 2009 su un campione di 40 aziende, mostrano una difficoltà generalizzata a mantenere l'occupazione: se nel 2008 l'indice di occupazione era pari a -1,01, nel 2009 è pari -5,82.

Presenza di persone diversamente abili

(Florim Ceramiche e Casa dolce casa)

Qualifica	Donne		Uomini	
	2008	2009	2008	2009
Operaio	7	5	19	17
Impiegato	0	0	1	3
Totale diversamente abili	7	5	20	20



Pari opportunità

La ripartizione tra uomini e donne, tenendo in considerazione le mansioni dettate dalla tipologia di attività, rispecchia la media del settore.

Considerando impiegati e quadri, gli uomini, a parità di mansione, guadagnano in media circa

il 10% in più rispetto alle donne. Tra gli operai, invece, la differenza è pari al 7%.

Sono complessivamente 43 i dipendenti stranieri in azienda, di cui 38 impiegati in Florim e 5 in Casa dolce casa.

Incentivi e premi

Già dal 1992, prima azienda nel settore ceramico, Florim ha elaborato un contratto interno (a suo tempo profondamente innovativo) che prevede un premio variabile su base annua assegnato alle maestranze dell'area industriale e correlato ad alcuni indici economici e della Qualità (EBITDA, rese di prima scelta, scarti, produttività).

La quasi totalità dei contratti di lavoro dei dipendenti Florim è inoltre regolata da accordi aziendali che integrano il Contratto Collettivo Nazionale del settore Ceramico.

I temi oggetto del confronto con i rappresentanti dei lavoratori riguardano, oltre alla parte stret-

tamente economica, il continuo miglioramento della sicurezza e della qualità del lavoro, e la competitività e produttività del sistema impresa (realizzati attraverso interventi di formazione professionale continua).

Per quanto concerne la gestione della rete commerciale, l'assegnazione dei premi a fine anno segue diverse procedure che valutano gli obiettivi raggiunti rispetto a quelli previsti, sia per quel che riguarda il fatturato sia per ciò che concerne il prezzo medio. Queste procedure vengono attuate per favorire il lavoro di squadra e motivarne tutte le componenti.

La salute e la sicurezza

Statistica infortuni globale

(Florim Ceramiche e Casa dolce casa)

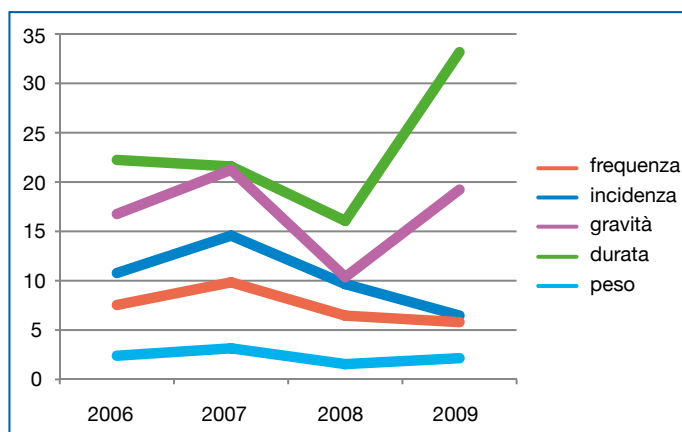
GLOBALE						
Anno	N. infortuni	Frequenza	Incidenza	Gravità	Durata	Peso
2006	124	7,54	10,78	16,76	22,24	2,40
2007	166	9,84	14,57	21,23	21,58	3,15
2008	121	6,46	9,66	10,37	16,07	1,55
2009	77	5,80	6,47	19,23	33,16	2,15

La tabella che segue, elaborata nell'ambito di un'indagine prodotta da Confindustria Ceramica su un campione di 40 imprese, consente di confrontare alcuni risultati di Florim in relazione alle tendenze del settore ceramico degli ultimi anni. Gli indici Florim sono generalmente migliori rispetto a quelli medi del settore.

INDICI MEDI DI SETTORE			
Anno	Frequenza	Incidenza	Durata
2006	9,30	14,14	16,08
2007	8,42	12,88	17,85
2008	8,69	12,83	17,02

Andamento infortuni

(Florim Ceramiche e Casa dolce casa)



Legenda

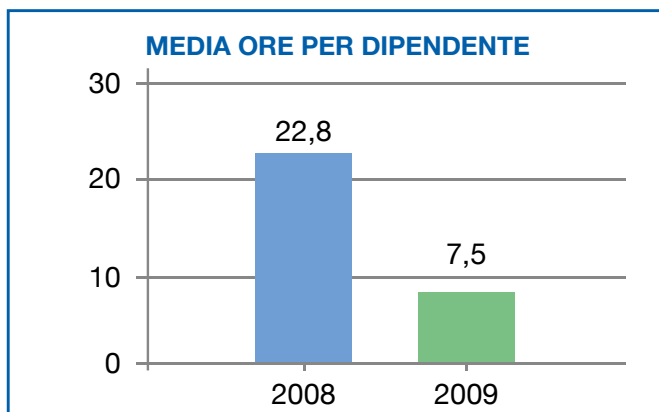
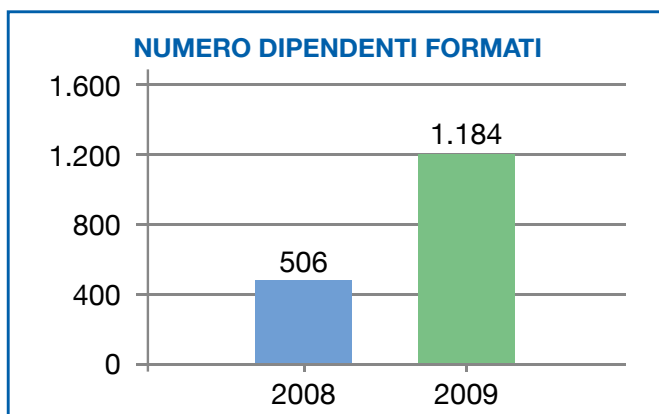
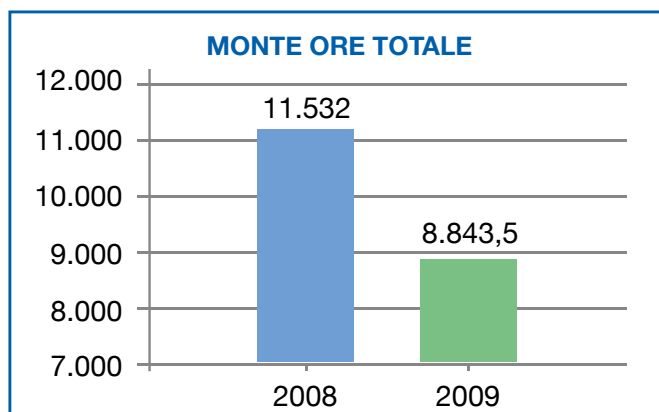
- Frequenza: rapporto fra il numero degli infortuni e la durata dell'esposizione potenziale al rischio
- Incidenza: rapporto fra il numero degli infortuni e il numero medio di addetti
- Gravità: rapporto fra il numero dei giorni effettivi di inabilità al lavoro e la durata dell'esposizione potenziale al rischio
- Durata: rapporto fra il numero dei giorni effettivi di inabilità temporanea e il numero degli infortuni
- Peso: rapporto fra il numero dei giorni effettivi di inabilità temporanea e il numero medio di addetti

La formazione

L'elevata competitività e la costante evoluzione che contraddistinguono il mercato in cui opera Florim rendono necessaria una particolare attenzione allo sviluppo delle risorse professionali. I programmi di formazione sono pertanto rivolti a tutti i livelli gerarchici e vengono strutturati in modo da soddisfare le diverse aree di sviluppo tecnico e manageriale, prendendo in considerazione anche le esigenze dei neo assunti, del personale

oggetto di trasferimenti o di cambi di mansione e di chi è interessato da evoluzioni normative, organizzative o tecnologiche.

Come conseguenza della crisi in atto e del ricorso alla Cassa Integrazione Guadagni, la percentuale di ore di formazione rispetto alle ore lavorate, pari a 0,62%, registra un incremento rispetto al 2008, in cui il rapporto era di 0,54%.



Corso sulla sicurezza "Formare i formatori"

La sicurezza è oggi diventato un tema fondamentale, grazie anche al Decreto 81, testo unico in materia di sicurezza, che aggiorna e integra il precedente D.lgs. 626/94 conferendo a preposti e addetti un ruolo di importanza cruciale. Inizialmente rivolto ai 47 capi reparto (preposti) dei tre stabilimenti italiani, il corso è stato successivamente esteso, coinvolgendo complessivamente 921 addetti, per 1.842 ore totali.

Nel 2010 è previsto un percorso formativo analogo, per continuare a diffondere la sicurezza

in azienda. La certificazione BS OHSAS 18001, tema principale dell'attività formativa, individua infatti i fattori di rischio presenti nelle diverse unità produttive, tutelando i dipendenti dai pericoli propri delle loro specifiche mansioni. La certificazione BS OHSAS 18001, che sarà implementata in Florim nell'arco del 2010, consente di ottenere un valido "sistema di gestione" indispensabile per ridurre i fattori di rischio presenti sul luogo di lavoro.

Formazione 2009 - Dettaglio tipologie corsi e aree di appartenenza

CORSI DI FORMAZIONE 2009		
TIPOLOGIA DI CORSO	ORE	%
SICUREZZA	5.236,5	59
FORMAZIONE TECNICA DI RUOLO	1.571	18
RIQUALIFICAZIONE	1.096	12
COMUNICAZIONE E TECNICHE DI VENDITA	586	7
NEO ASSUNTI/CAMBIO MANSIONE	258	3
LINGUE	72	1
AREA INFORMATICA	24	0
TOTALE	8.843,5	100

CORSI DI FORMAZIONE 2009			
AREA DI APPARTENENZA	MONTE ORE PER AREA	PERSONALE PER AREA	%
PRODUZIONE	6.331	772	72
COMMERCIALE	1.258,5	129	14
LOGISTICA	788	180	9
ENTI CENTRALI	273	47	3
LABORATORIO	144	42	2
MARKETING	49	14	0
TOTALE	8.843,5	1.184	100

Commerciale: responsabili macroarea, area manager, venditori diretti, promoter, servizio clienti, key account, formazione esterna e divisione progetti

Produzione: dipendenti operativi nelle fabbriche

Logistica: spedizioni, magazzino, campioni

Enti centrali: amministrazione, finanza, controllo gestione, sistemi informativi, ufficio personale

Laboratorio: lab. di ricerca e lab. tecnologico, area tecnica e servizi Florim

Marketing: marketing operativo, ufficio stile, comunicazione e scuola di formazione

Corsi di riqualificazione interna

Nell'attuale contesto economico, anche Florim ha dovuto ricorrere a periodi di Cassa Integrazione Guadagni Ordinaria e Straordinaria per riuscire a superare il momento di crisi.

L'azienda ha deciso di reagire anche in ambito formativo: il 2009 è stato pertanto caratterizzato da un processo di riqualificazione del personale per accrescere le competenze dei lavoratori. In particolare sono stati realizzati:

- corsi di riqualificazione sugli impianti ceramici (come quelli di scelta automatica, rettifica, decorazione digitale e tintometro)
- corsi per utilizzatori di carrelli elevatori e piattaforme elevabili, sia per istruire nuovi utilizzatori che per aggiornare gli esperti.

Corsi di riqualificazione esterna

A ottobre 2009 è iniziato un importante progetto di riqualificazione del personale dello stabilimento di Mordano.

L'iniziativa, frutto di un accordo tra Florim e le organizzazioni sindacali, ha l'obiettivo di riqualificare il personale interno non solo in termini di mansioni spendibili nel settore ceramico, ma anche in altri contesti. Le 80 persone che, su base volontaria, hanno aderito al progetto sono state coinvolte in riunioni di gruppo durante le quali è stato fatto un bilancio delle loro competenze iniziali e sono state valutate le aspettative future. Questi dati sono stati elaborati e coordinati con i profili maggiormente richiesti nel mercato del lavoro della zona di Imola, per sviluppare alcune formazioni ad hoc. Il progetto è stato approvato dalla provincia di Bologna e i percorsi formativi che cominceranno e si svilupperanno nel corso del 2010 riguardano diversi ambiti (logistica e magazzino, grafica multimediale, manutenzione generale, disegno tecnico).



Rapporti sociali dipendenti-fornitori – SA 8000

Nel corso del 2010 Florim intende estendere il proprio sistema organizzativo recependo e integrando ulteriori aspetti di responsabilità sociale, conformemente allo standard internazionale **SA 8000**.

La Certificazione SA 8000 si basa sulle convenzioni dell'ILO (International Labour Organization)

ed è uno standard di certificazione volontario per le imprese che vogliono garantire al mercato e alla comunità che i propri prodotti sono realizzati rispettando vari requisiti, in particolare per quanto riguarda i diversi ambiti dei diritti dei lavoratori (sfruttamento dei minori, coercizione, libertà d'associazione, discriminazioni, retribuzioni ecc.).

Sostegno alla comunità e alle famiglie

Commissione Asilo Nido Interaziendale

La “Commissione Asilo Nido Interaziendale”, istituita e coordinata dal Comune di Fiorano con la partecipazione di Confindustria Ceramica e delle associazioni sindacali di categoria, vede la presenza di alcune aziende del comprensorio, tra cui Florim, che hanno mostrato interesse nella realizzazione di un asilo dedicato ai figli dei dipendenti che abbiano un'età compresa fra uno e tre anni.

Le finalità della commissione sono quelle di coniugare diverse esigenze: da una parte quelle del Comune, che ha la necessità di incrementare il numero di posti bambino nelle strutture

attualmente esistenti (insufficienti a rispondere a tutte le domande d'iscrizione) e trovare dei partner con cui dividere gli elevati costi di gestione che tali strutture comportano; dall'altra quelle delle imprese, che vorrebbero mettere a disposizione dei dipendenti un servizio ad alto valore aggiunto, sostenendo così un progetto di responsabilità sociale che rafforzerebbe il senso di appartenenza all'azienda rispettando al contempo gli impegni presi in sede di contrattazione sindacale.

Gli incontri della commissione hanno preso il via nel mese di novembre 2009 con i primi studi di fattibilità e proseguiranno per tutto il 2010.

Finanziamento agevolato

Un'ulteriore azione a sostegno del personale è costituita da una convenzione fatta in collaborazione con il Gruppo Banco Popolare, grazie alla quale i dipendenti possono accedere a una tipologia di “finanziamento agevolato” (per somme intorno ai 4.000 €) la cui prima rata sarà a carico di Florim.



Prodotti equosolidali

Negli uffici Florim, all'interno dei distributori automatici di snack, da gennaio 2009 sono presenti due prodotti equosolidali:

- una barretta contraddistinta dal marchio internazionale Fairtrade, gestito da un'organizzazione senza scopo di lucro (Consorzio Fairtrade TransFair Italia) che promuove a livello mondiale il commercio solidale e garantisce ai piccoli produttori prezzi equi, prefinanziamenti e contratti d'acquisto duraturi (www.fairtradeitalia.it);
- una barretta i cui ingredienti provengono da cooperative di piccoli produttori del Sud del mondo, con le quali viene direttamente concordato il prezzo; lo snack è commercializzato da Commercio Alternativo (www.commercioalternativo.it), che ha da sempre come obiettivi l'autosostenibilità e il miglioramento delle condizioni di vita e lavorative di questi produttori.

Club Imprese modenesi per la RSI

Alla luce di diverse iniziative pubbliche e private attivate sul territorio modenese negli ultimi anni per promuovere la Responsabilità Sociale d'Impresa, è emersa l'esigenza di creare un luogo di approfondimento e confronto tra singole aziende. Il Club Imprese Modenesi per la RSI è un'associazione no profit ad adesione volontaria che nasce nel 2009 con gli obiettivi di:

- facilitare occasioni di confronto e scambio di saperi, competenze ed esperienze su progetti di RSI realizzati e da realizzare
- definire progetti da elaborare come singole imprese e in partnership
- diffondere cultura d'impresa improntata alla RSI



L'iniziativa è stata ideata dal Centro Focus Lab insieme al Comune di Modena, in collaborazione con Emil Banca e varie associazioni imprenditoriali di categoria: Confindustria Giovani Imprenditori, Confcooperative, Lega delle Cooperative, Confesercenti, Confcommercio, Lapam Federimpresa, Cna e il supporto della Provincia di Modena.

Tra le tante aziende aderenti, oltre a Florim, alcune fra le più prestigiose imprese della provincia: Tetrapak, Gruppo Hera, Caprari, Conad, CMS, Tec Eurolab, Gruppo Concorde e altre ancora.

Le attività di Florim all'interno del Club, il cui risultato è stata la redazione del primo Bilancio di Sostenibilità, sono state di due ordini: da un lato abbiamo fornito consulenza alle aziende che volevano a loro volta intraprendere il percorso del Bilancio, dall'altro abbiamo ricevuto informazioni da chi aveva già percorso questa strada in passato. Lo scambio di competenze si è rivelato efficace e funzionale agli obiettivi di tutti, tanto che anche nel 2010 Florim ha deciso di rinnovare la propria adesione al Club RSI.



Iniziative con il mondo della scuola e dell'università

Premio Lucchese

Il Premio Lucchese è giunto nel 2009 alla **ventiduesima edizione**. Istituito in memoria dell'ingegner Giovanni Lucchese, figura d'avanguardia nel panorama della ricerca tecnologica nel settore ceramico e padre dell'attuale presidente di Florim Claudio Lucchese, il Premio consiste in alcune **borse di studio** destinate agli studenti dell'Istituto Tecnico Industriale Statale "Alessandro Volta" di Sassuolo che hanno conseguito il diploma di maturità con il massimo dei voti.

Il Premio, organizzato da Florim Ceramiche in collaborazione con la Società Ceramica Italiana di Bologna, ospita ogni anno illustri relatori che affrontano temi di grande attualità, incontrando una platea di ragazzi curiosi e interessati. Il rapporto fra mondo della scuola e imprenditoria, lo sviluppo sostenibile e la centralità del rapporto uomo-ambiente sono solo alcuni degli argomenti affrontati nel corso delle edizioni passate con relatori del calibro di Andrea Parlangei (scrittore e divulgatore scientifico), Alberto Angela, Armin Linke (fotografo e artista).

Nel 2009, per riprendere con nuova forza il filo di un discorso già affrontato nelle edizioni pre-

cedenti, l'ospite è stato Leo Turrini, giornalista e scrittore. Turrini segue da anni la cronaca sportiva per molti quotidiani, è considerato uno dei maggiori esperti al mondo di Formula 1 e la sua attività si concentra anche su calcio, ciclismo e pallavolo, oltre che su musica, cinema, costume. Il suo intervento, dal titolo "Uno per tutti e tutto per uno – Il talento del singolo e la forza della squadra" ha utilizzato esempi tratti dal mondo dello sport per far emergere il valore del gioco di squadra e l'importanza di mettere il proprio talento al servizio del team.

Nel contesto economico e sociale che stiamo vivendo, la solidarietà e l'importanza dell'agire uniti per conseguire obiettivi condivisi si sono rivelati temi di estrema attualità e l'intervento di Turrini lo ha ricordato con la passione e la competenza che lo caratterizzano.

I premiati del 2009 sono stati Gabriele Calderone (media voto 8,2, perito tecnico chimico), Dario Dallari (media voto 8,73, liceo scientifico tecnologico) e Matteo Lombardi (media voto 9,45, liceo scientifico tecnologico).



Da sinistra a destra:

Claudio Lucchese (Presidente Florim Ceramiche Spa), Gabriele Calderone (Premio Lucchese 2009), Leo Turrini (giornalista e scrittore), Gisella Lucchese (moglie di Giovanni Lucchese e madre di Claudio), Dario Dallari (Premio Lucchese 2009), Matteo Lombardi (Premio Lucchese 2009), Paolo Zannini (Presidente Società Ceramica Italiana), Alessandra Borghi (Presidente I.T.I.S. "A. Volta")

Politecnico di Milano

Dall'anno accademico 2005/2006, Florim è sponsor ufficiale di alcuni Corsi di Alta Formazione di Poli.Design, il consorzio del Politecnico di Milano che gestisce i master post-laurea.

In particolare, i master sono i seguenti:

- New Entertainment Design (progettazione di locali per l'intrattenimento)
- Food Experience Design (progettazione e arredo di punti vendita dedicati al commercio di beni alimentari)
- Pizza Experience Design (progettazione di locali per la ristorazione)
- Outdoor Experience Design (progettazione di ambienti esterni)
- Bathroom & SPA Design (progettazione di centri benessere e bagni di locali pubblici)
- Hotel Experience Design (progettazione di alberghi)

La sponsorizzazione consiste in alcune borse di studio assegnate agli studenti. La qualità del percorso di studi, i curricula e una serie di colloqui individuali sono i parametri che servono per selezionare gli effettivi partecipanti. Per quanto possibile, Poli.Design cerca di coprire le iscrizioni mettendo a disposizione il più alto numero di borse di studio (compatibilmente alle donazioni degli sponsor).

La comunicazione

Internet e Intranet

I siti Internet Florim, rinnovati a ottobre 2009, sono stati concepiti inserendo anche la funzionalità che prevede di ingrandire i caratteri di scrittura per andare incontro alle necessità degli ipovedenti.

La Intranet, strumento condiviso di comunicazione elettronica progettato nel corso del 2008 e attivato a fine 2009, propone a tutti i dipendenti dotati dell'accesso a un computer un'informazione completa, aggiornata ed efficace su Florim e tutte le sue attività.

Diffusione Bilancio di Sostenibilità 2008

Il Bilancio di Sostenibilità 2008 è stato diffuso in maniera articolata, per essere messo a disposizione del maggior numero possibile di *stakeholder*. Qui di seguito sono illustrate le principali modalità adottate:

- consegna a tutti i dipendenti in allegato alla busta paga
- inserimento del file pdf sulla Intranet aziendale, all'interno di un'area appositamente costituita e denominata "Florim e la Responsabilità Sociale d'Impresa"
- inserimento del pdf sul sito Internet www.florim.it, all'interno della sezione "Sostenibilità d'impresa"
- distribuzione a tutte le aziende aderenti al Club Imprese Modenesi per la Responsabilità Sociale
- invio a tutte le istituzioni locali e alle rappresentanze sindacali di categoria
- consegna alla stampa di settore in occasione di fiere e visite in sede
- invio alla stampa locale
- consegna ai più importanti clienti e progettisti nel corso delle principali fiere di settore
- distribuzione agli studenti dell'Università di Modena e Reggio Emilia, facoltà di Economia, nell'ambito di un seminario appositamente dedicato al Bilancio di Sostenibilità Florim
- invio ai principali organi/enti/associazioni nazionali che si occupano di temi legati alla sostenibilità e all'ambiente.

I clienti

Destinazioni d'uso dei prodotti Florim: al servizio del cliente

Su tutta la documentazione Florim è stata introdotta una classificazione dei prodotti in base alla destinazione d'uso: il primo e più immediato vantaggio è che consente una valutazione dei prodotti più consapevole e rapida, prevenendo il pericolo di applicazioni non adeguate.

Il sistema di classificazione Florim consta di 6 categorie:

IU - Industrial and Urban, per applicazioni industriali (magazzini, depositi, fabbriche) e arredo urbano

HC - Heavy Commercial, per ambienti pubblici interni o esterni a elevato traffico pedonale (stazioni ferroviarie, aeroporti, centri commerciali, hotel, centri sportivi)

LC - Light Commercial, per ambienti pubblici interni o esterni a medio traffico pedonale (ristoranti, uffici, negozi, terrazze)

FS - Fitness, SPA & Swimming pools, per spazi dedicati al benessere (piscine, centri termali, SPA, palestre)

RE - Residential, per ambienti residenziali (zona giorno, zona notte, camere di alberghi, bagni)

WT - Wall Tiles, per pareti interne o esterne

Organizer

La fiducia nella ricerca e nella valorizzazione del patrimonio-prodotti aziendale, per consegnarlo al futuro e allo sviluppo di nuove soluzioni progettuali, ha portato Florim a realizzare con Organizer un sistema innovativo di custodia e presentazione della sua storia: una vera e propria biblioteca che comunica e trasmette la cultura della materia e del colore sviluppata dall'azienda nel corso degli anni.

Organizer è un archivio di informazioni catalogate e suddivise secondo precisi criteri conservativi, fruibile tramite un software appositamente creato per rendere facilmente accessibile l'enorme patrimonio a disposizione degli utenti. Uno strumento di lavoro da consultare quotidianamente e da utilizzare per costruire un dialogo col progettista destinato a rinnovarsi nel tempo.



Sconti - Sistema Trasparenza

Il sistema degli sconti per la vendita del materiale ai clienti segue una serie di procedure che prendono il nome di Trasparenza. L'obiettivo è stato quello di unificare le politiche di sconto, a prescindere dalla zona geografica o dal tipo di marchio acquistato, in un'ottica di maggiore equilibrio e onestà di rapporti.

Sistema Qualità

La qualità è la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite attraverso un prodotto o un servizio: questa è la definizione da cui sono partite le attuali normative ISO 9001. Ciò ha

fatto sì che la qualità abbia oggi una valenza sempre più trasversale, diventando un elemento strategico in ogni ambito e conservando un ruolo fondamentale di fattore competitivo.

OBIETTIVO	INDICATORE	2008	2009
Affinamento del controllo del processo produttivo	Rese Prima Scelta	92,0	92,5
	Indice della Qualità	87,3	87,6
	Scarto	5,1	5,3
	Produttività	11,0	11,1
Miglioramento delle performance di vendita e della soddisfazione del cliente	Indice di Customer Satisfaction	78,6	Non rilevato
	Indice di innovazione	16,7	19,7
	Copertura	84,9	89,7
	Totale portafoglio spedibile in un mese	94,5	95,8
Ottimizzazione della gamma e dei magazzini	Magazzino obsoleto	14,7	16,8
	Indice di rotazione	1,5	1,2
Progressivo azzeramento delle contestazioni, lamentele e reclami relativi al servizio	Metri quadri contestati effettivi	0,26 (segnalati 1,3)	0,37 (segnalati 1,58)
	Reclami per numero di righe d'ordine	1,34	1,23
Progressivo miglioramento delle professionalità delle risorse umane	Indice di rotazione del personale	0,5	1,3

Legenda

Rese Prima Scelta

Rapporto percentuale fra i metri quadri di prima scelta e i metri quadri totali versati a magazzino.

Indice della Qualità

Rapporto percentuale tra i metri quadri di prima scelta versati a magazzino e i metri quadri pressati.

Scarto

Differenza percentuale fra metri quadri pressati e metri quadri effettivamente versati a magazzino.

Produttività

Rapporto fra metri quadri versati a magazzino e le ore totali lavorate in stabilimento.

Magazzino obsoleto

Rapporto percentuale fra i metri quadri di sottoselezione / fuori gamma e i metri quadri totali a magazzino.

Indice di rotazione

Rapporto fra metri quadri venduti e metri quadri a magazzino.

Indice di innovazione

Rapporto fra i metri quadri fatturati appartenenti a serie progettate negli ultimi 3 anni e i metri quadri fatturati totali. Con questo sistema, Florim intende comprendere in quale misura il processo di progettazione risulti efficace in relazione alle vendite.

Copertura

Rapporto percentuale fra i metri quadri immediatamente spedibili e i metri quadri inseriti in ordine.

Totale portafoglio ordini spedibili in un mese

Rapporto percentuale fra i metri quadri spedibili in 30 giorni e i metri quadri inseriti in ordine.

Metri quadri contestati effettivi

Rapporto percentuale fra i metri quadri contestati effettivi e i metri quadri venduti.

Reclami per numero di righe d'ordine

Rapporto fra il numero dei reclami e quello delle righe d'ordine presenti sulle note d'accredito che vengono registrate dal servizio clienti nel sistema gestionale.

Indice di rotazione del personale

Rapporto fra il numero dei dipendenti usciti dall'azienda che sono stati poi sostituiti e l'organico a inizio anno.

TERZA PARTE – I PROSSIMI IMPEGNI

Responsabilità Economica

- L'obiettivo primario per il 2010 è mantenere un profilo finanziario ed economico sostenibile, nonostante la crisi del settore dell'industria ceramica e del mercato dell'edilizia.
- Per il 2010 è inoltre prevista la prosecuzione delle erogazioni ai dipendenti in cassa integrazione grazie ai fondi dell'Associazione Solidarietà Dirigenti Florim.

Responsabilità Ambientale

Florim si impegna anche nel corso del 2010 a:

- aumentare e avviare progetti innovativi di prodotti e processi eco-efficienti e innovativi
- dare piena attuazione al Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001
- ridurre ulteriormente gli impatti di emissioni, rifiuti e consumi energetici, anche con l'acquisto di una turbina di cogenerazione
- recuperare energia termica dal ciclo di cottura, riducendo i consumi di gas metano.

Responsabilità Sociale

- Piena attuazione del sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori attraverso l'adozione della certificazione BS OHSAS 18001
- Avvio del percorso di preparazione alla certificazione "sociale" secondo lo standard SA 8000
- Prosecuzione degli impegni di sostegno economico a progetti di carattere sociale in campo assistenziale, sportivo, culturale e formativo con vari soggetti sul territorio





QUARTA PARTE – RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ FLORIM USA

Profilo

Florim USA è stata costituita da Florim nel 2000 a Clarksville (Tennessee) come struttura produttiva e commerciale. Caratterizzata da uno stabilimento produttivo fra i più grandi e tecnologicamente avanzati degli Stati Uniti, Florim USA presenta prodotti destinati principalmente al mercato interno americano. La missione di Florim USA è di essere sempre tecnologicamente all'avanguardia con l'innovazione di processi e prodotti, per rispondere al meglio alle esigenze del mercato.

Responsabilità Economica

Florim USA (importi in USD)	2008	2009
Ricavi netti	68.859.760	70.094.422
Margine operativo lordo (EBITDA)	(6.603.918)	10.240.445
Risultato operativo	(12.402.519)	4.154.185
Risultato dopo le imposte	(13.393.248)	1.776.391
Indebitamento finanziario netto	(406.395)	1.286.332
Patrimonio netto	11.999.115	45.013.123

Florim USA, grazie a una saggia politica di contenimento costi, al lancio di nuove linee di prodotto e al contatto più diretto con alcuni clienti strategici del mercato statunitense, ha saputo ritrovare una più che soddisfacente redditività e ha fissato i presupposti per un'ulteriore crescita negli anni a venire. I segnali di ripresa del mercato americano rafforzano questa previsione, trasmettendo ottimismo per il futuro.

Le società americane, dopo aver registrato nel

2008 una perdita di USD 13,4 milioni a fronte di un fatturato consolidato di USD 68,9 milioni, nel corso del 2009 hanno segnato un'inversione di tendenza: Florim USA, Inc. e la controllata Florim Solutions, Inc registrano infatti un utile consolidato di periodo pari a USD 1,8 milioni, un fatturato in crescita a USD 70,1 milioni e un rafforzamento della situazione patrimoniale, con un patrimonio netto che passa da USD 12 milioni nel 2008 a USD 45 milioni nel 2009.

Responsabilità Ambientale

Florim USA aderisce alla politica ambientale di Florim ed è impegnata a raggiungere i medesimi obiettivi:

- riduzione del consumo energetico dei processi di produzione
- miglioramento della gestione dei rifiuti e loro recupero e riutilizzo
- introduzione di nuove tecnologie maggiormente eco-efficienti
- adozione di sistemi di gestione integrati

Anche nello stabilimento statunitense, come avviene in quelli italiani, è adottato l'approccio del miglioramento continuo, con procedure di gestione atte a ridurre gli impatti ambientali lungo le varie fasi del ciclo di vita dei prodotti in base alle normative ambientali del luogo e utilizzando le migliori tecnologie disponibili.

Sistema di gestione ambientale e prodotti eco-compatibili

Florim USA produce piastrelle che contribuiscono a ottenere punteggi rispetto ai requisiti del sistema di certificazione per gli edifici sostenibili definito dall'USGBC (United States Green Building Council) attraverso il sistema di valutazione denominato LEED Green Building Rating System, tra i più diffusi nel mercato edilizio americano. Tale protocollo valuta e attesta la sostenibilità ambientale di un edificio nel suo complesso, dalla fase di progettazione fino alla sua gestione quotidiana (*per maggiori informazioni vedere pag. 26*).

In particolare, alcune serie Florim USA contengono una percentuale significativa in rapporto al loro peso di materiale riciclato pre-consumo (dal 20 al 40% e oltre). Tali serie sono: Antelope Canyon, Corfinio, Cumberland Plateau, Durango, Hampton, iStone, Stonefire, Tundra, Wish, Woodlands.

Indicatori di performance ambientali - Sintesi

Qui di seguito sono riassunti sinteticamente i principali indicatori ambientali relativi ai vari impatti e performance di Florim USA durante il 2009.

Riciclo materiali

Materiale riciclato post-consumo: prodotti vetrosi provenienti dal recupero operato nella contea di Clarksville. Nel 2009 sono stati recuperati 261.363 kg di tali residui vetrosi.

Materiale riciclato pre-consumo: circa il 45% della massa della maggior parte dei prodotti consiste di scarti generati internamente (piastrelle cotte e crude, scarti di smalto ecc.) e di prodotti secondari acquisiti esternamente.

Il materiale riciclato pre- e post-consumo utilizzato nella produzione sarebbe altrimenti destinato allo smaltimento in discarica.

Consumi energetici

Gas: 618.752.600 piedi cubi

Elettricità: 39.129.600 Kwh

Consumi idrici

15.735.100 galloni dalla rete idrica municipale

Riciclo acque

Non vi sono scarichi idrici, in quanto le acque sono interamente riciclate all'interno del processo produttivo.

Emissioni

TSP (*Total Suspended Particulates*, Emissioni Particellari) – 95 t / anno

SO₂ (Anidride solforosa) – 106 t / anno

VOC (*Volatile Organic Compounds*, Componenti Organici Volatili) – 80 t / anno

NO_x (Ossidi di azoto) – 88 t / anno



Responsabilità Sociale

I dipendenti

Il personale di Florim USA, impegnato nel sito produttivo di Clarksville e nel centro logistico di Atlanta, è costituito da 261 dipendenti, di cui 66 impiegati e 195 operai. A questi si aggiungono 12 dipendenti italiani che operano negli Stati Uniti.

Nel corso del 2009 sono cessati 52 rapporti di lavoro, pari al 20,6% dei dipendenti complessivi: un dato nettamente inferiore rispetto all'anno precedente.

	2008	2009
Turnover risorse umane	31,9%	20,6%

Il contratto in essere a Florim USA prevede diversi benefit per i dipendenti a tempo pieno:

- assicurazione per spese mediche e dentistiche
- Vision Coverage, una copertura assicurativa che i dipendenti possono attivare per acquistare a prezzo scontato occhiali da vista e per effettuare visite oculistiche
- assicurazione sulla vita
- sostegno per disabilità temporanea e permanente.

Pari opportunità

Florim USA non opera discriminazioni di alcun tipo.

In ottemperanza alle leggi statunitensi, tra gli stipendi di uomini e donne che svolgono le medesime mansioni non esistono differenze.

Salute e sicurezza

Sul fronte della sicurezza, Florim USA ha nominato un responsabile interno ai propri stabilimenti e sta pianificando la costituzione di un comitato per la salute e la sicurezza che raccolga diverse figure impegnate in azienda.

Nel corso del 2009, si sono registrati 42 infortuni, solo 10 dei quali hanno richiesto un intervento medico o causato inabilità temporanea al lavoro. Il dato segna un miglioramento in atto rispetto all'anno precedente.

	2008	2009
Numero degli infortuni	50	42

L'Employee Assistance Program (EAP) offre inoltre un sostegno ai dipendenti e alle loro famiglie in casi di disagio psichico, dipendenze e altre problematiche che possano avere un impatto negativo sulla loro qualità di vita. Florim USA sostiene interamente i costi del programma.

Formazione

I dipendenti di Florim USA vengono coinvolti mediamente in due ore annue di formazione. I corsi attivati nel 2009 riguardano diverse tematiche, tra cui:

- utilizzo di carrelli elevatori
- gestione materiali pericolosi
- introduzione a MicroSoft Windows 7

Florim USA offre inoltre ai propri dipendenti un programma di tutoraggio e assistenza che prevede la copertura economica, da parte dell'azienda, dei costi da sostenere per la formazione post-diploma (università o formazione tecnica). I corsi frequentati devono rientrare in un programma di laurea o formazione professionale che consenta poi al dipendente un avanzamento di carriera all'interno dell'azienda. Le spese per frequentare i corsi vengono inizialmente sostenute dal dipendente e poi rimborsate a fronte del conseguimento costante di buoni voti.

Iniziative sul territorio

Nel corso del 2009, Florim USA ha dato continuità al proprio sostegno a diverse iniziative sul territorio. Tra le principali segnaliamo:

- un contributo economico alla Austin Peay State University attraverso la sponsorizzazione di tre borse di studio in memoria dell'ing. Giovanni Lucchese, per un ammontare pari a \$ 4.500
- la partecipazione all'iniziativa United Way Drive, per supportare organizzazioni no profit locali che forniscono assistenza economica e supporto psicologico a soggetti disagiati
- le donazioni di sangue in sede, a supporto della Croce Rossa americana
- una partnership con la Austin Peay State University, che ha permesso di attivare un tirocinio per gli studenti del corso di Ceramica e Chimica Applicata
- le donazioni alla National Kidney Foundation (ricerca contro le malattie renali)
- la donazione all'Austin Peay State University da parte dei dipendenti di libri usati per bambini e ragazzi
- la donazione di materiale in forma gratuita a "Habitat for Humanity", un'organizzazione benefica che si occupa di costruire e restaurare case destinate ai più bisognosi.

Sistema Qualità

Florim USA opera con un Sistema Qualità in accordo alle norme UNI EN ISO 9001. Qui di seguito alcuni dati di sintesi.

OBIETTIVO	INDICATORE	2008	2009
Affinamento del controllo del processo produttivo	Rese Prima Scelta	93,4	93,4
	Indice della Qualità	87,3	86,7
	Scarto	6,4	7,5

Legenda

Rese Prima Scelta

Rapporto percentuale fra i metri quadri di prima scelta e i metri quadri totali versati a magazzino.

Indice della Qualità

Rapporto percentuale tra i metri quadri di prima scelta versati a magazzino e i metri quadri pressati.

Scarto

Differenza percentuale fra metri quadri pressati e metri quadri effettivamente versati a magazzino.



Scheda di Valutazione - Suggerimenti
Bilancio di Sostenibilità Florim – 2009

Con l'obiettivo di migliorare le future edizioni del Bilancio di Sostenibilità, vi chiediamo qualche minuto di tempo per fornirci le vostre valutazioni e i possibili suggerimenti a seguito della lettura di questa 2ª edizione.

Categoria di *stakeholder*/lettore del Bilancio:

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> Clienti | <input type="radio"/> Dipendenti | <input type="radio"/> Fornitori |
| <input type="radio"/> Sindacati | <input type="radio"/> Organizzazioni di volontariato | <input type="radio"/> Istituzioni pubbliche |
| <input type="radio"/> Singolo cittadino | <input type="radio"/> Banche | <input type="radio"/> Media |
| <input type="radio"/> Mondo formazione | <input type="radio"/> Altri | |

Barrare con una X il proprio giudizio nelle caselle di valutazione scelta.

	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono
Contenuti e scrittura				
Chiarezza della struttura delle parti				
Completezza delle informazioni				
Leggibilità				
Grafica				
Equilibrio fra testi, tabelle e immagini				
Estetica				
Impegni intrapresi				
Responsabilità economica				
Responsabilità ambientale				
Responsabilità sociale				
Utilità				
Nuove conoscenze su Florim				
Nuove conoscenze temi della Responsabilità Sociale d'Impresa e della Sostenibilità				

Cosa migliorare / Suggerimenti

Le chiediamo di inviarci la scheda compilata, scegliendo una fra queste opzioni:

- per posta all'Ufficio Comunicazione Florim
via Canaletto, 24 - 41042 Fiorano Modenese (MO)
- per fax al +39 0536 840427
- per posta elettronica a comunicazione@florim.it

Indicatori internazionali di sostenibilità GRI

Le informazioni che seguono illustrano la corrispondenza tra il Bilancio di Sostenibilità Florim 2009 e gli indicatori delle linee guida internazionali GRI, rinviando alla sezione questo documento in cui è possibile approfondire l'argomento.

La lista degli indicatori è riferita solo alla parte di Bilancio dedicata a Florim Italia.

Strategia e Analisi

1.1 Lettera agli *stakeholder*

1.2 La Responsabilità e la Sostenibilità 2009 - Quadro riepilogativo

1.2 I prossimi impegni

Profilo organizzativo

2.1 - 2.7 Florim in sintesi

2.8 Responsabilità Economica

2.10 Florim in sintesi

Parametri del report

3.1 - 3.3 Metodologia

3.4 Colophon

3.5 - 3.11 Metodologia

Governance, impegni, coinvolgimento degli *stakeholder*

4.8 - 4.9 La Governance

4.12 La Governance

4.13 Responsabilità Sociale

4.14 La Governance

Indicatori di performance economica

EC1 Responsabilità Economica

EC2 Responsabilità Ambientale

EC8 - EC9 Responsabilità Economica

Indicatori di performance ambientale

EN1 - EN8 Responsabilità Ambientale

EN10 Responsabilità Ambientale

EN16 - EN18 Responsabilità Ambientale

EN21 - EN24 Responsabilità Ambientale

EN26 - EN27 Responsabilità Ambientale

EN29 Responsabilità Ambientale

Indicatori di performance sociale

LA2 - LA4 Responsabilità Sociale

LA6 - LA8 Responsabilità Sociale

LA10 - LA11 Responsabilità Sociale

LA13 - LA14 Responsabilità Sociale

Glossario

Bilancio di Sostenibilità. E' uno strumento di comunicazione e dialogo con gli *stakeholder* d'impresa, che mira a fornire informazioni sul profilo e le prestazioni economiche, sociali e ambientali dell'azienda. La sua realizzazione è volontaria e integra il bilancio d'esercizio.

Cash Flow. Il flusso di cassa (o *cash flow* nella terminologia anglosassone) è la ricostruzione dei flussi monetari (differenza tra tutte le entrate e le uscite monetarie) di un'azienda nell'arco del periodo di analisi. Il cash flow rappresenta una misura dell'autofinanziamento aziendale e può essere calcolato a partire dal conto economico dell'impresa.

Certificazione ambientale di prodotto Ecolabel UE. L'Ecolabel è uno strumento ad adesione volontaria che viene concesso a quei prodotti che, lungo il proprio ciclo di vita, rispettano criteri ecologici e prestazionali stabiliti a livello europeo: estrazione delle materie prime, selezione dei fornitori, processi di lavorazione, imballaggio, distribuzione, utilizzo, smaltimento. L'ottenimento del marchio costituisce un attestato di eccellenza che viene rilasciato solo a quei prodotti che dimostrano di avere un ridotto impatto ambientale.

Certificazione ambientale di processo ISO 14001. E' uno standard certificabile che attesta la conformità ad alcune procedure di gestione ambientale codificate a livello internazionale. Certificarsi secondo la ISO 14001 è una scelta volontaria dell'azienda, che decide di migliorare il proprio sistema di gestione ambientale.

Certificazione Standard di sicurezza OHSAS 18001. La norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) è un riferimento riconosciuto a livello internazionale per la certificazione di un sistema di pratiche gestionali orientate alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Codice Etico. Dichiarazione dei principi e valori che guidano un'impresa nel suo operare quotidiano: chi fa parte dell'impresa ai vari livelli è tenuto a rispettarlo. Specifica cosa intenda l'impresa per responsabilità sociale e le modalità con le quali mette in pratica i principi e i valori dichiarati nelle varie attività produttive, commerciali, relazionali.

Governance d'impresa. La Corporate Governance o Governance d'impresa riguarda l'insieme delle procedure di gestione e amministrazione di un'azienda, dall'assetto della proprietà alla struttura e alle modalità di funzionamento del Consiglio di Amministrazione, nonché ai rapporti intercorrenti fra la proprietà, il CdA e la struttura manageriale. Gli ambiti riguardano la composizione degli organi di governo, i criteri di selezione dei consiglieri di amministrazione, il ruolo dei consiglieri indipendenti, la trasparenza relativa al funzionamento degli organi di governo, la tutela degli azionisti di minoranza, i sistemi di controllo interno (detti audit). In Italia, il documento normativo più recente in materia è il D.Lgs. 231/2001.

GRI (Global Reporting Initiative). Ente che elabora a livello internazionale le linee guida per l'applicazione dei principi e delle modalità di rendicontazione integrata della sostenibilità, nelle sue dimensioni economiche, ambientali e sociali.

LEED. Gli standard LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) sono parametri nati per promuovere l'edilizia sostenibile, sviluppati negli Stati Uniti e applicati in 40 Paesi nel mondo. Si tratta di un sistema di valutazione degli edifici che valuta sei categorie: sostenibilità dei siti costruttivi, efficienza nella gestione dell'acqua, bilancio energetico, emissioni in atmosfera, selezione e stoccaggio di materiali e risorse, qualità degli ambienti interni, innovazione progettuale.

Rendicontazione sociale e ambientale. Implica la responsabilità di chiarire e giustificare che cosa l'impresa sta facendo per dimostrare le proprie dichiarazioni di principi e per rispettare gli impegni presi con gli *stakeholder*, sia sul piano economico sia su quello socio-ambientale (quindi verso clienti, dipendenti, fornitori, Stato e Pubbliche Amministrazioni, ambiente). Esistono vari modelli di rendicontazione: il GRI è tra i più autorevoli e completi.

Responsabilità Sociale d'Impresa. La Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI), o Corporate Social Responsibility (CSR) a livello internazionale, è definita in senso generale dall'Unione Europea come "l'integrazione volontaria da parte delle imprese delle preoccupazioni sociali e ambientali nelle operazioni commerciali, nei processi decisionali e nei rapporti con i propri interlocutori/ portatori di interesse (*stakeholder*)".

Sviluppo Sostenibile. L'ONU lo ha definito nel 1987 come lo sviluppo in grado di soddisfare i bisogni delle generazioni attuali senza compromettere lo stesso diritto alle generazioni future. Il concetto si riferisce a modelli di sviluppo che mirano a un maggiore equilibrio tra dimensione sociale, economica e ambientale, con azioni sinergiche di tecnologia, norme, comportamenti responsabili, strumenti economici e un ruolo partecipativo e collaborativo di imprese, società civile, istituzioni pubbliche.

Stakeholder. Gruppo di soggetti i cui interessi sono direttamente o indirettamente coinvolti nella gestione di un'impresa, a causa dei possibili effetti esterni, positivi o negativi, delle sue attività. Sono stakeholder i dipendenti, i clienti, i fornitori, gli enti locali, le associazioni non profit, il mondo della ricerca, le scuole, l'università, le associazioni imprenditoriali, i sindacati, la comunità locale, il territorio, l'ambiente.

Valore aggiunto. Metodo di calcolo che misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio, con riferimento agli *stakeholder* che partecipano alla sua distribuzione.



RICICLARE
GLI SCARTI DI
LAVORAZIONE

RECYCLE
MANUFACTURING
WASTE



SOSTENERE
LE ENERGIE
RINNOVABILI

SUPPORT
RENEWABLE
ENERGIES



Florim Ceramiche S.p.A.
Via Canaletto, 24 - 41042 Fiorano Modenese (MO)
Tel. +39 0536 840111 / Fax +39 0536 844750
www.florim.it / customercare@florim.it