



# DUAL IMPACT

ensemble, nous faisons la différence



**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING

## Déclaration des Présidents



« Il est clair aujourd'hui que la productivité va de pair avec la sécurité, l'efficacité énergétique et la maîtrise des coûts. Apporter une réponse aux exigences croissantes concernant le développement des performances environnementales sur le marché mondial est une priorité pour nous et nos clients.

Par conséquent, Toyota Industries Corporation a intégré tout naturellement le développement durable et les 3 E (Energie, protection de l'Environnement et réflexion Ecologique) dans sa stratégie couvrant les dix prochaines années dénommée "Vision 2020". »

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Fujiwara'.

**Hirooki Fujiwara**  
Président

« La principale responsabilité de Toyota Material Handling Europe est de mettre au point des produits, des services et des solutions qui ont une influence positive sur les activités de nos clients, le secteur de la manutention et la société européenne dans son ensemble.

Grâce à ce rapport, nous espérons montrer que nous nous engageons à prendre nos responsabilités pour créer une société durable »

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Fischer'.

**Matthias Fischer**  
Président



### DÉTAILS CONTACT

Visitez notre site Internet  
[www.toyota-forklifts.fr](http://www.toyota-forklifts.fr)

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING

# DUAL IMPACT

ensemble, nous faisons la différence

Voici notre premier rapport sur le développement durable qui marque le début d'une nouvelle étape pour notre entreprise. Grâce à Dual Impact (Double impact), nous mettons en place une approche à laquelle participent nos partenaires pour définir les problèmes qui nous préoccupent tous. Nous avons délibérément choisi d'élaborer un rapport concis axé sur les éléments clés auxquels nos partenaires et nous-mêmes accordons de l'importance. De cette façon, nous sommes en mesure de nous concentrer sur la gestion des principaux impacts vis-à-vis desquels nous pouvons faire la différence en conjuguant nos efforts.

## NOS PARTENAIRES

Clients

Fournisseurs

Famille Toyota\*

Instances locales

Pouvoirs publics

## NOTRE CIBLE

**Nous engager concrètement avec tous nos partenaires, comprendre leurs objectifs en matière de développement durable et faire converger nos priorités**

### À PROPOS DE CE RAPPORT

Ce rapport porte sur la gestion et les performances en matière de développement durable de Toyota Material Handling Europe (TMHE), une filiale à 100 % de Toyota Industries Corporation (TICO). Sauf indications contraires, les données relatives aux performances se réfèrent à notre exercice annuel clos en date du 31 mars 2013 et couvrent 60 % de nos salariés. Les données sont issues de quatre usines – Suède, France et deux en Italie – et quatre filiales en Suède, en France, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas.

Veuillez consulter l'intégralité des rapports de TICO sur le site [www.toyota-industries.com](http://www.toyota-industries.com) pour de plus amples informations sur la stratégie de TICO, sa gouvernance, et sa Vision 2020 ainsi que sur le 5<sup>ème</sup> plan d'actions environnemental.

Nous avons l'intention d'étendre la portée de notre rapport à l'ensemble des activités de nos usines et filiales dans tous les pays européens où nous sommes implantés d'ici 2015. Nous souhaitons également approfondir la compréhension de l'impact de notre chaîne d'approvisionnement et élaborer des rapports plus complets les concernant d'ici 2016.

GRI (Global Reporting Initiative) a contrôlé notre candidature pour s'assurer que l'ensemble et le nombre requis de données communiquées pour le niveau C+ d'application ont été pris en compte dans le rapport, conformément aux directives GRI 3.1. Le + a été ajouté à ce niveau de candidature parce que nous avons présenté (partiellement) le rapport pour qu'il soit certifié par des organismes externes.

\* La famille Toyota comprend des salariés de Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation et de Toyota Group dans l'ensemble.

# LES DONNÉES DE NOS PARTENAIRES ET NOTRE RÉPONSE

Le développement durable est un thème qui revêt de plus en plus d'importance aux yeux de nos partenaires. Nos clients font partie des chefs de file mondiaux en matière de développement durable. Leurs attentes sont particulièrement élevées. Voici quelques statistiques clé en matière d'objectifs de développement durable indiqués par 30 de nos clients de flotte européens\*. Pour y répondre, nous cherchons à **minimiser** l'impact environnemental, **optimiser** les processus d'activités et **maximiser** la sécurité, la qualité et les performances.

## LES DONNÉES DE NOS PARTENAIRES

**80 %**

ont rendu public leur empreinte carbone

**20 %**

se sont concentrés sur l'empreinte carbone liée à la manutention

**67 %**

se sont fixés comme objectif d'économiser >10 % d'énergie

**23 %**

ont publié des études de cas sur l'utilisation du TPS (Toyota Production System) dans leurs processus de production

**47 %**

ont demandé à leurs fournisseurs de dévoiler leurs pratiques en matière de commerce équitable et d'emploi

**27 %**

ont des objectifs mesurables ciblés sur l'amélioration de la sécurité

**47 %**

demandent à leurs fournisseurs des données sur la sécurité, la qualité et les performances

## NOTRE RÉPONSE

### MINIMISER

#### L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

- p.9** Aider nos clients à réduire leur consommation d'énergie et leurs émissions de CO<sub>2</sub>
- p.12** Notre consommation d'énergie et nos émissions de CO<sub>2</sub>

### OPTIMISER

#### LES PROCESSUS D'ACTIVITÉS

- p.13** Notre personnel et nos processus font la différence
- p.15** Pratiques commerciales équitables
- p.16** Responsabilisation des salariés

### MAXIMISER

#### LA SÉCURITÉ, LA QUALITÉ ET LES PERFORMANCES

- p.17** Notre priorité est de maximiser la sécurité pour toutes les personnes qui utilisent nos équipements
- p.19** Des produits et des services sûrs : Prévention des accidents par l'innovation
- p.19** Sécurité de l'environnement de travail
- p.20** Qualité et performances
- p.20** Fiers de nos performances (Pride in Performance)

\* un client dont les activités sont réparties sur plusieurs pays dispose d'un département central d'achat et de plusieurs centaines de chariots élévateurs.

# OFFRIRE DES SOLUTIONS AUX DÉFIS DE NOS PARTENAIRES

Des exemples d'objectifs critiques fixés par nos partenaires et les modalités à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs sont reportés dans le tableau ci-dessous.

## LES DÉFIS DE NOS PARTENAIRES



**CO<sub>2</sub>**  
Clients qui se sont fixés des objectifs de réduction du CO<sub>2</sub> et basculent à l'énergie électrique

L'intégralité de l'achat d'électricité par Unilever en Europe est issue de sources d'énergie renouvelables. Par conséquent, tous les équipements électriques utilisés par le groupe sont comptabilisés comme ayant une empreinte carbone nulle. Unilever a adopté une politique à l'échelle européenne afin d'acheter uniquement des chariots électriques. Cette décision contribue à sa stratégie de lutte contre le changement climatique visant à réduire de 50 % ses émissions de CO<sub>2</sub> d'ici 2020.



**IMMOBILISATION  
MINIMUM**  
dans le cadre opérationnel

Si quatre objets sont posés sur votre bureau, il y a une forte probabilité qu'au moins l'un d'entre eux ait été transporté par un chariot Toyota ou BT à un moment ou à un autre. La fiabilité des équipements et des services techniques est donc l'un des critères de sélection clé des fournisseurs de services de manutention.



**-25 %**  
La Commission européenne a fixé l'objectif de réduire les accidents de 25 %

41,4 % des accidents mortels dans les 27 pays de l'Union européenne sur la période 2001–2005 étaient dus à une « perte de contrôle d'une machine, d'un moyen de transport, d'un équipement de manutention ou d'un outil/objet manipulé » selon la dernière publication Eurostat datant de 2008.

## NOTRE RÉPONSE



**ENTIÈREMENT  
ÉLECTRIQUE**  
Gamme de chariots frontaux jusqu'à 8,5 tonnes

Pour soutenir le nombre croissant de clients qui, comme Unilever, ont adopté des stratégies ambitieuses de lutte contre le réchauffement climatique, nous continuons à améliorer notre gamme de chariots électriques. Avec le lancement du Traigo 80, nous proposons désormais à nos clients une large gamme de chariots frontaux électriques jusqu'à 8,5 tonnes. Notre gamme de produits pour entrepôts, qui représente 60 % de notre volume de production de chariots, a toujours été conçue pour fonctionner à partir de sources d'alimentation électrique.



**4 500**  
techniciens qualifiés qui effectuent 3,5 millions de visites par an

A travers l'Europe, 4 500 techniciens qualifiés effectuent 3,5 millions de visites de services par an. Nos activités de services ont été conçues suivant les principes du TPS et sont soutenues par des technologies modernes, comme des tablettes informatiques, pour que nos techniciens puissent aider nos clients à atteindre le plus haut niveau d'efficacité.



**N° 1**  
Notre Système Actif de Stabilité (SAS) permet de lutter contre la cause n° 1 d'accidents de chariots

Selon une enquête réalisée par l'Agence de sécurité hollandaise, 29 % des accidents de chariots frontaux sont provoqués par un basculement. C'est la raison pour laquelle le SAS de Toyota fait la différence. En effet, tous nos chariots élévateurs Toyota fabriqués en Europe sont équipés de série de la technologie dynamique anti-basculement la plus avancée.

# TEMOIGNAGES

## NOS PARTENAIRES



**John Maguire**  
Directeur de la durabilité de la production du groupe Unilever

« Notre programme d'éco-efficacité nous aide à réduire notre empreinte carbone et nos coûts, soit plus de 300 millions d'euros depuis 2008. De plus, nous n'achetons que des équipements de manutention électriques en Europe étant donné que nous nous sommes engagés à ce que la plupart de notre énergie provienne de sources renouvelables. »



**Harry Bruns**  
Directeur  
de la plate-forme logistique internationale TNT

« 98 % de nos clients TNT sont satisfaits de nos services de livraison. Nous nous attendons à ce que nos fournisseurs respectent les mêmes standards de responsabilité et de qualité, et qu'ils nous aident à transporter les marchandises de nos clients avec précaution et de manière efficace. »



**Gonzalo de Cea-Naharro Romero**  
Acheteur mondial – Logistique  
Approvisionnement mondial Heineken

« L'approche de Heineken en matière de gestion de la sécurité des employés a pour objectif principal d'atteindre des performances de premier ordre dans le domaine de la sécurité. Cela signifie qu'il n'y aura plus d'accidents du travail dans les usines de production d'ici 2020. »

## NOS EMPLOYÉS



**Craig Walby**  
Responsable produits  
Toyota Material Handling Europe AB

« Les perspectives de TICO d'ici 2020 nous incitent à innover dans des technologies efficaces sur le plan énergétique et respectueuses de l'environnement. Nous avons donc élargi notre gamme de chariots frontaux électriques jusqu'à 8,5 tonnes. Nous proposons également des solutions de gestion des flottes pour optimiser la productivité tout en limitant la consommation d'énergie. »



**Pank Hertsberg**  
Directeur général  
Toyota Material Handling Nederland BV

« En mettant le TPS et le « Toyota Way » au centre de nos programmes de formation, nos salariés prennent conscience du fait que l'excellence technique, la qualité et la satisfaction du client vont de pair. »



**Sophie Lachaux-Vailler**  
Directrice des ressources humaines  
Toyota Material Handling France

« Les campagnes "Ensemble pour la prévention des risques" ont créé une nouvelle dynamique pour améliorer la sécurité de nos clients dans le cadre des opérations de manutention, ainsi que la sécurité de tous les membres du groupe TMHE. »

# TICO ET TOYOTA MATERIAL HANDLING

**TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION (TICO) EST LE LEADER DU SECTEUR DE LA MANUTENTION\***

La « priorité au client », l'innovation et l'amélioration continue font partie de l'ADN de Toyota. Le « Toyota Way », qui définit nos valeurs fondamentales et notre comportement, associés au Système de production Toyota (TPS), l'un des systèmes de fabrication le plus largement utilisé à l'échelle mondiale, sont les pivots de notre activité. TICO se concentre depuis toujours sur la qualité pour le bien-être de la société en général et continuera à le faire dans le cadre de sa stratégie, ou « Vision », pour 2020.

## UN RESEAU MONDIAL SOLIDE

	TICO	TMHG	TMHE
Salariés**	<b>47 400</b>	<b>20 700</b>	<b>8 300</b>
Chiffre d'affaires**	<b>15.1 Mrds €</b>	<b>5.6 Mrds €</b>	<b>1,7Mrd €</b>
Structure	<b>5</b> Divisions Automobile***, Manutention, Electronique, Machines textiles, Logistique	<b>5</b> Régions Japon, Europe, Amérique du Nord, Chine, International	<b>30</b> Pays Voir carte page 6

## LE « TOYOTA WAY »

Cet ensemble de valeurs a façonné l'identité et la réputation de Toyota depuis de nombreuses années. « Défi », « Kaizen » (amélioration continue), « Genchi Genbutsu » (aller à la source), « Respect » et « Travail d'équipe » sont des valeurs mises en pratique par l'ensemble des salariés, à tous les niveaux, dans le cadre du processus de conception et de fabrication des chariots élévateurs ou de prestation de services.

### DEFI



### KAIZEN



### GENCHI GENBUTSU



### RESPECT



### TRAVAIL D'EQUIPE



\* Depuis 2001, les magazines renommés dhf Intralogistik et Logistik Journal placent tous les ans TICO en tête de leur classement mondial. L'évaluation repose sur les performances financières des entreprises à la fin de l'exercice.

\*\* Valeurs arrondies pour l'exercice 2013.

\*\*\* TICO participe à la production de voitures de Toyota Motors Corporation et est une entreprise indépendante.

# TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

## FAIRE EN SORTE QUE LES OPÉRATIONS DE MANUTENTION SOIENT D'UNE EFFICACITÉ REMARQUABLE

Grâce à une forte présence européenne dans plus de 30 pays, nous œuvrons pour que les opérations de manutention soient d'une efficacité remarquable pour le client. Nous fabriquons et commercialisons des chariots élévateurs Toyota et des chariots de magasinage BT. Nos produits et solutions permettent de réduire l'impact sur l'environnement, d'optimiser les process de production et de maximiser la sécurité et les performances.

### NOS ACTIVITÉS

**Nos process de conception et de fabrication**



Notre objectif est de concevoir et de mettre à la disposition de la clientèle des produits et des services durables, fiables et très productifs. Pour ce faire, nous respectons des process rigoureux de contrôle lors de la conception et mettons en place des méthodes d'amélioration continue de nos produits et des pièces livrées par nos fournisseurs.

**Notre approche du marché**



Le TPS est fondé sur un système «Pull». Ainsi, nous produisons et livrons exactement ce qui est nécessaire au moment où cela est nécessaire. Nous pouvons ainsi améliorer nos flux logistiques et éliminer les « Muda » (perte inutile de ressources et de temps). Nous proposons également des solutions financières qui concernent plus de 30 % de nos chariots.

**Notre support aux activités clients**



Nos 4500 techniciens de service réalisent chaque année 3,5 millions de visites de service ou de maintenance. Nous proposons également une large gamme de solutions de formation et d'outils logistiques comme Toyota I\_Site, une solution de gestion de flottes pour améliorer la sécurité et la rentabilité des activités de nos clients.

**Nos modalités de gestion et de recyclage de nos produits**



Lors de la conception de nos produits, nous prenons en considération la fin de leur cycle de vie. Notre chariot BT Vector série R, par exemple, peut être recyclé à 99 %. Les batteries sont recyclées, le plomb est fondu et réutilisé, tandis que le plastique peut servir de co-carburant dans la production d'électricité.

### NOUS SOMMES IMPLANTÉS DANS PLUS DE 30 PAYS EUROPÉENS

Les faits

**4 500**  
techniciens de service qualifiés

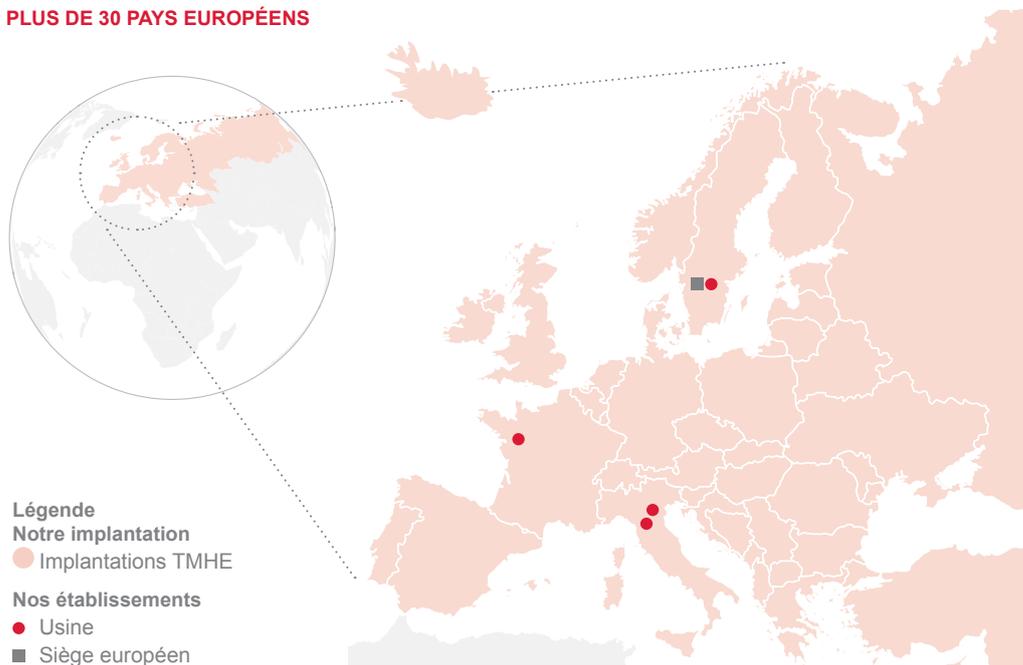
**3 300**  
véhicules d'entretien  
entièrement équipés

**290 000**  
chariots sous contrat de service

**3,5 millions**  
interventions de service par an

**143 000**  
unités vendues sur l'exercice  
2013

**4**  
usines en Europe



# EVALUATION DE L'IMPORTANCE DES DIFFERENTS THEMES

## IMPORTANT

### Elaboration d'une liste des thèmes importants

Notre ambition est de créer un rapport durable, synthétique et sincère. Un rapport sur la durabilité doit couvrir les aspects qui comptent pour tous ceux qui sont concernés par notre activité, c'est-à-dire nos partenaires.

Nous avons créé une liste de 32 thèmes importants

1. En examinant les questionnaires sur le développement durable remplis par nos clients
2. En revoyant les politiques et objectifs internes à TMHE et TICO
3. En faisant référence aux directives GRI (Global Reporting Initiative) pour élaborer notre rapport sur le développement durable

### Associer nos partenaires

Nous avons invité nos collaborateurs (des techniciens de service à notre président) et nos partenaires externes (clients, fournisseurs, autorités, organismes industriels, organismes caritatifs, lobbies et universitaires) à passer en revue notre liste de 32 problèmes.

Trente-six partenaires ont accepté notre invitation à y participer. Nous leur avons demandé de :

- Classer les thèmes sélectionnés dans la catégorie d'importance « faible », « moyenne », « élevée » ou « majeure » pour le succès des activités de TMHE sur les deux ou trois prochaines années
- Limiter le nombre de thèmes classés au même niveau à 10 au maximum

Cela permet de garantir une bonne répartition des résultats correspondant aux appréciations des partenaires internes et externes.

### Comment avons-nous déterminé les thèmes à prendre en compte ?

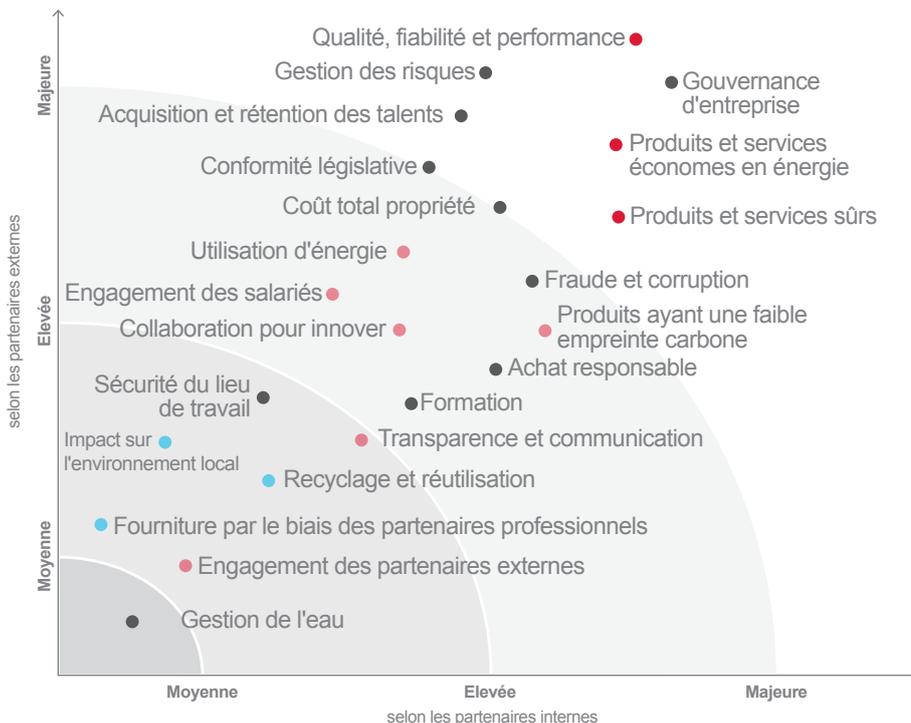
Nous avons remarqué que, sur tous les thèmes, il y avait un degré important de correspondance entre les appréciations internes et externes.

Ce rapport est axé sur tous les problèmes d'importance élevée ou majeure. De plus, nous avons également ajouté deux thèmes considérés comme d'importance moyenne :

- L'engagement des partenaires externes, sur lequel porte cette page
- La gestion de l'eau

Pour améliorer la lisibilité de la matrice de l'importance des thèmes, nous avons réduit le nombre de sujets présentés. Les thèmes exclus sont ceux qui ont été considérés comme de faible importance par nos partenaires. Certains thèmes considérés comme d'importance moyenne ont été exclus et nous les aborderons dans les futurs rapports.

## MATRICE D'EVALUATION DE L'IMPORTANCE DES THEMES



« La véritable valeur de cet exercice réside dans l'instauration d'un dialogue continu. Si nos partenaires nous disent que nous avons omis un thème important, nous y répondons dans les prochains rapports. Conformément à la philosophie Toyota, nous nous efforçons d'améliorer continuellement nos processus. »



**Tom Schalenbourg**  
Directeur du développement durable  
Toyota Material Handling Europe AB

- Éléments clés
- Domaine d'action TICO/TMHE
- Nouveau domaine d'action
- Hors du champ d'application

**Problèmes mineurs :** empreinte carbone des déplacements professionnels, innovations perturbatrices, cotisations sociales et volontariat, création de valeur locale, conditions du marché local, égalité des chances et diversité, réformes de la réglementation, droits de l'homme.

# ENGAGEMENT AVEC NOS PARTENAIRES

	Ce qu'ils ont dit	Ce que nous avons fait
 <p><b>Clients</b></p> <p><b>Serge Arnaud</b> Acheteur stratégique, Nestlé</p>	<p>« En tant qu'entreprise, nous faisons partie de la société. Nous devons donc exercer nos activités de manière responsable en respectant les souhaits de la société. Nestlé s'attend à ce que ses fournisseurs respectent les mêmes standards. »</p>	<p>Nous avons identifié les thèmes qui étaient importants, tant au niveau de notre entreprise que de la société en général (notre « évaluation de l'importance des thèmes »), et nos performances sociales et environnementales ont été évaluées indépendamment. Nous avons pu ainsi montrer à Nestlé que nous prenons les problèmes au sérieux.</p>
 <p><b>Fournisseurs</b></p> <p><b>Rikard Johansson</b> Responsable des ventes EVS Europe, Kollmorgen – Danaher Corporation</p>	<p>« Nous fournissons des composants électroniques à plusieurs usines TMHE en Europe, mais chaque pays dresse une liste différente des substances grises contenues dans nos produits, conformément à la directive européenne REACH. »</p>	<p>Nous nous sommes aperçus que nous devrions élaborer des standards d'exigences vis-à-vis de nos fournisseurs. Nous organisons des réunions avec nos principaux fournisseurs pour étudier ce sujet.</p>
 <p><b>Famille Toyota</b></p> <p><b>Ken Brooks</b> Technicien de service, TMH UK</p>	<p>« Avant, il fallait attendre longtemps pour avoir des chaussures de sécurité, ce qui n'était pas cohérent étant donné que la sécurité est considérée comme une priorité. »</p>	<p>Nous avons nettement simplifié le processus. Désormais, un technicien de service peut demander des équipements de protection et les recevoir le lendemain, en même temps que les pièces qu'il a commandées.</p>
 <p><b>Communauté locale</b></p> <p><b>Elisabeth Nilsson</b> Gouverneur de comté, Östergötland, Suède</p> <p>Photo : Göran Billeson</p>	<p>« Le comté d'Östergötland et l'université de Linköping soutiennent le secteur des technologies vertes depuis une vingtaine d'années. En tant qu'élément clé de nos plans de développement régional, nous souhaitons soutenir ce secteur et le voir se développer. »</p>	<p>En octobre 2012, TMHE a été l'un des principaux sponsors de la « Greening of Industry Conference » à laquelle ont participé 200 représentants issus du milieu universitaire, gouvernemental et industriel au Centre de conférence de Linköping. Par ailleurs, 80 personnes ont visité notre usine en Suède et ont participé à un atelier organisé sur place portant sur la fabrication à faible impact environnemental. Les groupes ont ainsi pu entamer des discussions intéressantes pour faire avancer la mise en place du développement durable.</p>
 <p><b>La Commission européenne</b></p> <p><b>Dr. Christa Sedlatschek</b> Directrice, (EU-OSHA)</p>	<p>« La réduction du nombre d'accidents de travail et de maladies professionnelles est le principal objectif de la politique de santé et de sécurité au travail de l'UE. Chaque Etat-membre engage activement ses principaux partenaires à résoudre les problèmes liés aux risques les plus courants et aux secteurs les plus vulnérables, ainsi qu'à mettre au point des stratégies nationales ciblées. »</p>	<p>TMHE a toujours été un partenaire historique dans le cadre de la promotion des campagnes de l'EU-OSHA à travers l'ensemble de notre réseau dans les 27 pays de la CE. Nous avons joué un rôle moteur pour adapter les messages de ses campagnes au secteur de la manutention.</p>

## LES OBJECTIFS DE NOS PARTENAIRES

80 %

des 30 clients européens, possesseurs de flotte que nous avons évalués rendent public leur empreinte carbone.



# MINIMISER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

## « NOTRE OBJECTIF EST D'INCITER LE SECTEUR INDUSTRIEL À RÉDUIRE SON IMPACT. »

### NOS DOMAINES D'INTERVENTION

- Aider nos clients à réduire leur consommation d'énergie et leurs émissions de CO<sub>2</sub>
- Limiter notre consommation d'énergie et nos émissions

### OBJECTIFS ET CIBLES

#### Ce que nos clients nous ont dit

Pour comprendre un peu mieux les exigences de nos clients, nous avons fait un exercice d'évaluation portant sur 30 clients européens possesseurs de flotte chariots. Parmi ceux-ci, 80 % ont indiqué leur consommation d'énergie, leurs émissions de CO<sub>2</sub> et leur stratégie face au changement climatique dans le cadre du « Carbon Disclosure Project » (CDP) ou Projet de divulgation des émissions carbone. De plus :

70 % ont indiqué qu'ils comptaient réduire leur consommation d'énergie de -5 % à -50 %

33 % ont annoncé qu'ils avaient réussi à réduire leur consommation d'énergie de -10 % à -70 %

10 % ont indiqué qu'ils avaient l'intention de recourir à des énergies renouvelables à hauteur de 10 % à 100 % accroissant ainsi la demande de chariots électriques

63 % ont demandé à ce que notre empreinte carbone soit divulguée via des prestataires indépendants de la chaîne logistique.

#### Nos objectifs reflètent ce que nous avons entendu

Notre objectif est de collaborer non seulement avec nos clients afin de limiter les émissions de CO<sub>2</sub> produites par leurs activités, mais aussi avec nos équipes pour limiter les émissions de CO<sub>2</sub> dégagées par nos usines et nos filiales.

Plus précisément, nos objectifs sont de :

- Mettre au point une stratégie énergétique pour nos activités en 2014
- Mettre en place un partenariat avec 10 clients européens de flotte chariots afin de réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub>

Nos objectifs à long terme sont les suivants :

- Elargir la collecte des données environnementales relatives à l'ensemble de notre réseau pour 2015

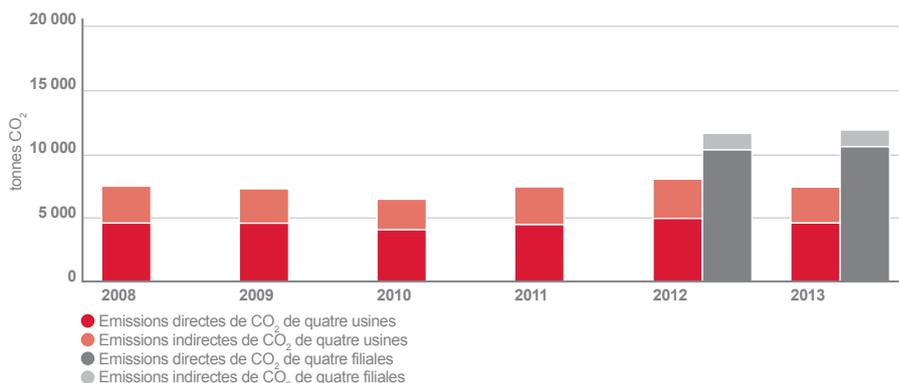
### NOTRE PRIORITÉ EST DE RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

Les changements climatiques provoqués par l'homme sont l'un des principaux problèmes de notre époque. L'émission de gaz à effet de serre qui piège la chaleur dans l'air est l'une des causes majeures de ce phénomène. Parmi ces gaz, le dioxyde de carbone issu de la combustion est le plus nocif. La combustion de carburants fossiles transformés en énergie est donc un facteur clé du changement climatique.

La lutte contre le changement climatique occupe une place de plus en plus importante aux yeux de nos clients. En tant que leader mondial dans le secteur de la manutention, nous nous efforçons de soutenir nos clients en améliorant l'efficacité énergétique de nos produits et en réduisant les émissions de CO<sub>2</sub> dégagées par nos activités.

### Emissions directes et indirectes de CO<sub>2</sub>

(Usines et filiales)



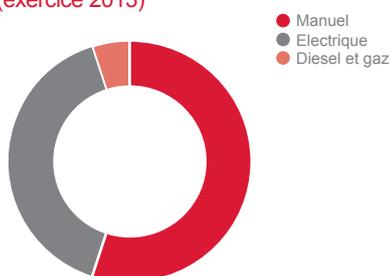
## NOUS TENONS NOS ENGAGEMENTS

Nous avons soumis les données deux années CONSECUTIVES à EcoVadis, un prestataire indépendant renommé, pour que nos clients puissent évaluer nos performances en matière de développement durable. Cela s'est traduit par une amélioration de notre score, de 51 % en 2012 à 68 % en 2013, ce qui classe TMHE dans le groupe de tête des 24 000 entreprises évaluées (11 %).

### AIDER NOS CLIENTS À ÊTRE EFFICACES SUR LE PLAN ÉNERGÉTIQUE ET À RÉDUIRE LEURS ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

- Conseil TPS** : L'application de la rationalisation (« lean ») à notre flotte de matériels de manutention réduit les déplacements de chariots et la consommation d'énergie.
- Gestion des flottes** : Nos solutions Toyota I\_Site permettent aux clients de gérer leur flotte et leurs postes de charge de batteries.
- Formation caristes** : Dans le cadre de nos programmes de formation des caristes, nous enseignons les techniques de conduite qui réduisent la consommation d'énergie ainsi que les accidents. Sur l'année 2012, nous avons formé 23 000 caristes.
- Efficacité énergétique des nouveaux produits** : Notre nouveau chariot 80 volts de la gamme Traigo consomme 20 % d'énergie en moins. Notre nouveau chariot préparateur de commandes OME100H consomme 25 % d'énergie de moins que son prédécesseur.
- Transparence** : Nous revoyons régulièrement nos processus internes pour transmettre à nos clients les données qu'ils nous demandent sur la consommation d'énergie de nos produits afin de dresser un tableau de l'efficacité énergétique et de l'empreinte carbone de leurs activités.
- Solutions automatisées** : Nous pouvons aider nos clients à concevoir un processus rationnel et optimal, et leur proposer des solutions automatisées qui permettent de consommer de 10 % à 20 % d'énergie en moins par rapport aux chariots conduits par un cariste.
- Elargissement de la gamme de produits électriques** : Au fur et à mesure que les clients passent à des sources d'énergie renouvelables, ils sont de plus en plus nombreux à exprimer une préférence pour les chariots électriques par rapport aux chariots diesel/gaz. Par exemple, notre Traigo 80 qui complète la gamme Traigo offre des performances qui peuvent rivaliser avec les chariots à combustion interne d'une capacité similaire.
- Traction innovante** : Comme nous faisons partie d'un groupe mondial, nous pouvons accéder aux développements mis au point dans le monde entier. Nos collègues d'Amérique du Nord ont conçu des chariots à l'hydrogène, Toyota Material Handling Europe a mis au point des batteries lithium-ion économes en énergie, tandis que nos collègues japonais se sont concentrés sur des chariots hybrides.
- Entreposage haute densité** : L'entreposage haute densité, comme nos solutions qui reposent sur le chariot allées étroites et la radio-navette BT, permet au client de faire des économies d'énergie et de CO<sub>2</sub> considérables, tout en contrôlant la température et l'humidité de l'entrepôt dans des espaces de stockage souvent réduits.
- Données sur nos émissions de CO<sub>2</sub>** : L'empreinte opérationnelle de nos produits fait partie de l'impact indirect de nos clients ; par conséquent, la divulgation de ces données les aide à dresser le tableau de l'empreinte carbone de leur chaîne logistique.

Production de chariots de nos usines européennes par type et source d'énergie (exercice 2013)



# MINIMISER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

SUITE

## Des sources d'énergie différentes, des émissions différentes

Près de 12 % de nos chariots fabriqués au cours de l'exercice 2013 sont équipés de moteurs à combustion interne et fonctionnent avec des énergies fossiles. Nous pouvons calculer leurs émissions de CO<sub>2</sub> à partir de leur consommation d'énergie. Les 88 % restants sont des appareils électriques. Pour calculer leurs émissions de CO<sub>2</sub>, nous faisons référence à la grille des facteurs de conversion électrique applicable dans chaque pays.

Les émissions de CO<sub>2</sub> de nos chariots électriques varient de manière significative en fonction de leur lieu et de leurs modalités d'utilisation. Par exemple, un chariot Traigo 24\* qui fonctionne pendant 1 000 heures en Suède émet 0,2 tonne de CO<sub>2</sub> par an. Le même chariot en Pologne émet 2,8 tonnes de CO<sub>2</sub> par an, en raison de la différence de mélanges de carburants utilisés par les centrales pour produire de l'électricité dans ces deux pays. Si un client dispose d'une source de production d'énergie renouvelable sur place, comme des panneaux solaires, ou un contrat d'électricité verte avec un fournisseur externe, les émissions de CO<sub>2</sub> liées à l'utilisation du chariot sont de zéro tonne par an.



## ETUDE DE CAS : RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE CARBURANT DES CHARIOTS GRÂCE À T-SMART, AU GPS ET À LA CONDUITE ÉCONOMIQUE

Nous faisons près de 3,5 millions de visites de service et de maintenance chaque année en Europe. Le carburant utilisé par nos véhicules dans le cadre de ces visites représente 80 % de la consommation d'énergie annuelle de nos équipes de ventes et de services, et plus de 60 % de la consommation d'énergie totale de Toyota Material Handling Europe.

### Transporter moins de papier, consommer moins de carburant

Les 258 véhicules de service utilisés dans le cadre des activités de ventes et services en Suède ont eu recours à T-Smart, un nouveau portail que nous avons mis au point pour que nos techniciens puissent avoir accès aux tout derniers manuels d'entretien de l'ensemble de nos chariots élévateurs sans être obligés de transporter des tonnes de papiers. Nous pensons qu'en remettant un ordinateur à chaque technicien pour qu'il puisse accéder à tous les manuels et directives, nous pouvons réduire le poids de chaque fourgon de service de 100 kg.

Tous ces papiers occupent également beaucoup de place ; par conséquent, le nouveau système informatisé implique l'emploi de véhicules plus petits. La réduction de la consommation de carburant en est une conséquence positive. La réduction du poids liée à des véhicules de service plus petits, devrait nous permettre d'économiser environ 0,5 litre de carburant aux 100 km. Rien qu'en Suède, cela se traduirait par une économie de 30 000 litres de carburant équivalents à 78 tonnes de CO<sub>2</sub>.

### TMHE améliore le service offert au client et diminue la consommation de carburant

Toyota Material Handling UK a mis en place un système GPS sur ses véhicules de service pour améliorer la planification des trajets. Le technicien peut désormais se rendre chez le client le plus proche, pour son intervention. Cela nous permet d'optimiser le service offert au client tout en réduisant notre consommation de carburant.

Toyota Material Handling Netherlands a inséré un critère de conduite économique dans le recrutement de ses nouveaux techniciens de service.

Toutes ces initiatives contribuent à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de nos activités de ventes et services et nous avons l'intention de les mettre en application dans l'ensemble de l'Europe.



\* Exemple basé sur un chariot élévateur 7FBEST10/400Ah.

Marcus Johansson et Agneta Ring ont organisé une table ronde dans notre usine suédoise à laquelle ont participé les pouvoirs publics et nos fournisseurs afin de mettre au point une nouvelle ligne de peinture en poudre. L'objectif est d'aller au-delà des obligations légales en matière de réduction des émissions dans l'air et dans l'eau. L'empreinte carbone de cette peinture est également inférieure étant donné que le processus de pré-traitement utilise le chauffage urbain au lieu du GPL.



## NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET NOS ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub>

Conformément aux conditions requises par la « Global Reporting Initiative » et aux normes de calcul de l'empreinte carbone, nous distinguons la consommation d'énergie « directe » ou « scope 1 » (créée par la combustion de carburant dans les moteurs que nous utilisons, comme les chaudières, les générateurs ou les moteurs de voitures) de la consommation d'énergie « indirecte » ou « scope 2 » (par exemple l'électricité produite hors site par des sociétés de service public). Les émissions de nos clients décrites précédemment sont considérées comme faisant partie intégrante de nos émissions « scope 3 ». Comme indiqué en page 1, nous sommes conscients que nous ne faisons pas entièrement état de l'impact relatif à notre chaîne logistique mais nous souhaitons améliorer cet aspect d'ici 2016.

### Consommation d'énergie et émissions de CO<sub>2</sub> dans nos usines

Toutes nos usines européennes ainsi que trois de nos filiales (Grande-Bretagne, Suède, France) disposent de systèmes de gestion environnementale certifiés conforme à la norme internationale ISO 14001. Ce certificat confirme que nos entreprises ont mis en place des systèmes ciblés sur l'amélioration continue en matière de performance environnementale.

Conformément au cinquième plan d'action environnemental de TICO, nous nous efforçons de réduire de 10 % l'énergie utilisée dans le cadre de nos activités de production. Nos usines en Italie et en France ont invité des experts externes à faire l'audit de leur consommation d'énergie et ont mis en place des recommandations lorsqu'une amélioration était possible. Notre usine suédoise a commencé à passer du GPL au chauffage urbain étant donné que c'est une source qui émet moins de CO<sub>2</sub>.

Notre utilisation d'énergie dans le cadre de la production est restée à peu près stable. Tandis que les volumes de production de chariots n'ont pas évolué depuis 2008, certains composants que nous externalisons auparavant sont désormais fabriqués en interne. Cette augmentation de nos activités de fabrication peut être compensée en grande partie par les économies que nous avons faites grâce à nos initiatives de réduction de notre consommation d'énergie en éclairage, chauffage et peinture des chariots.

En 2013, la consommation d'énergie directe dans nos usines s'est élevée à 21,7 GWh, soit une réduction de 9,3 % par rapport aux 23,3 GWh utilisés en 2012, mais elle est restée identique à notre consommation de 2008. Nos émissions directes (scope 1) de CO<sub>2</sub> se sont élevées à 4 596 tonnes, soit une baisse de 6,5 % par rapport aux 4 917 tonnes de 2012. Notre consommation d'énergie indirecte dans



nos usines était de 37,0 GWh, soit une réduction de 3,1 % par rapport aux 38,2 GWh utilisés en 2012, mais elle est également restée identique à notre consommation de 2008. Nos émissions indirectes (scope 2) de CO<sub>2</sub> se sont élevées à 2 802 tonnes, soit une baisse de 8,8 % par rapport aux 3 073 tonnes de 2012.

### Consommation d'énergie et émissions de CO<sub>2</sub> dans nos filiales

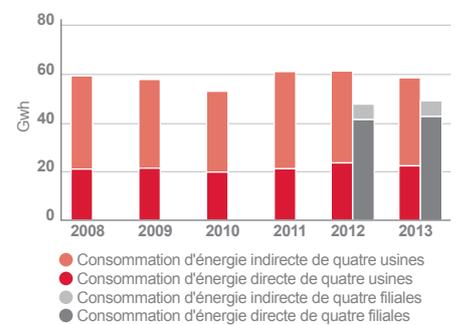
L'empreinte carbone de quatre de nos 25 filiales est supérieure à celle de nos quatre usines européennes. Cela est dû aux distances que parcourent nos techniciens de service pour faire l'entretien des chariots élévateurs chez nos clients.

Nous avons estimé que nos activités de ventes et de services sont responsables des deux tiers de notre empreinte carbone d'exploitation. Nous étendrons donc le périmètre de notre rapport de développement durable pour couvrir tous nos principaux marchés en 2014 et l'ensemble de nos activités d'ici 2015.

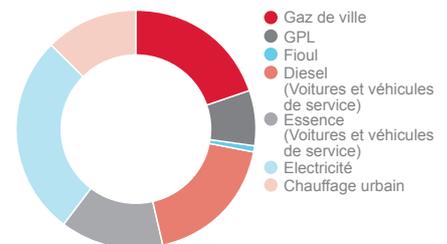
En 2013, dans nos filiales, notre utilisation d'énergie directe a été de 42,5 GWh, soit une augmentation de 3 % par rapport aux 41,3 GWh en 2012. Notre utilisation indirecte a été de 6,5 GWh, soit une légère augmentation de 1,6 % par rapport aux 6,4 GWh de 2012. Nos émissions directes (scope 1) de CO<sub>2</sub> se sont élevées à 10 477 tonnes, soit une hausse de 2 % par rapport aux 10 265 tonnes de 2012. Nos émissions indirectes de CO<sub>2</sub> (scope 2) se sont élevées à 1 390 tonnes, soit une hausse de 3,9 % par rapport aux 1 338 tonnes de 2012.

Les études de cas sur l'utilisation de l'eau et la réduction des COV (composés organiques volatiles) ne sont pas incluses dans ce rapport étant donné que ces éléments ne sont pas considérés comme des problèmes matériels par nos partenaires. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le tableau GRI et KPI et vous rendre sur notre site Internet : <http://www.toyota-forklifts.eu>.

### Consommation d'énergie directe et indirecte (Usines et filiales)



### Consommation de carburant par type



## LES OBJECTIFS DE NOS PARTENAIRES

En tant que leader mondial, nos clients s'attendent à ce que nous respections les standards les plus élevés.

# OPTIMISER LES PROCESS

## « NOTRE PERSONNEL ET NOS PROCESS FONT LA DIFFÉRENCE. »

### NOS DOMAINES D'INTERVENTION

#### Process de production

- Toyota Production System (TPS)

#### Pratiques commerciales équitables

- gestion des risques
- conformité législative
- fraude et corruption
- achat responsable

#### Responsabilisation des salariés

- attraction et rétention des talents
- engagement des salariés
- formation et développement

### OBJECTIFS ET CIBLES

#### Ce que nos clients nous ont dit

Dans le cadre de l'évaluation de nos 30 clients européens possesseurs de flotte, nous avons constaté que 47 % d'entre eux souhaitent que notre approche du commerce équitable et nos pratiques d'embauche soient évaluées par des prestataires indépendants de la chaîne logistique. Cinq d'entre eux nous ont demandé de signer leur Code de conduite des fournisseurs et l'un de nos clients a effectué des audits approfondis de nos activités pour vérifier que nous respections leur Code de conduite.

#### Nos objectifs convergent

Il est important aux yeux de nos clients que nous respections la législation et que nous ayons mis en place des systèmes et des process de gestion solides. Pour ce faire, nous nous sommes engagés à travailler en étroite collaboration avec nos collègues pour que nos activités se déroulent avec équité et intégrité. Nous avons également compris dans quelle mesure il est important que nous mettions systématiquement en application le Toyota Production System (TPS). La mise en œuvre de l'approche TPS nous aide non seulement à fonctionner de manière efficace, mais aussi à répondre aux exigences de nos clients et à leur apporter de la valeur.

#### Nos objectifs comprennent :

- Le déploiement d'indicateurs de performances TMHE et de développement professionnel, quelle que soit la fonction occupée, dans toute l'Europe d'ici avril 2014
- Tous les principaux fournisseurs (> 100 k€) doivent se conformer intégralement à notre Code de conduite des fournisseurs et nous renvoyer un exemplaire signé d'ici 2014
- Le système TPS doit être entièrement intégré dans tous les départements de l'organisation d'ici 2015

### NOTRE PERSONNEL ET NOS PROCESS FONT LA DIFFÉRENCE

Nos clients s'attendent à ce que nous leur fournissions des produits de qualité opérationnels et que nous nous chargions de leur entretien, si nécessaire. Notre objectif est de nous imposer comme le partenaire privilégié en matière de solutions de manutention auprès de nos clients et nous savons que nous pouvons y arriver grâce à la qualité de notre personnel et de nos systèmes.

## NOUS TENONS NOS ENGAGEMENTS

De nos fournisseurs à nos salariés, le fil conducteur de toutes nos activités, repose sur l'équité et l'intégrité.

### ETUDE DE CAS : LE « TOYOTA PRODUCTION SYSTEM » (TPS) OU SYSTÈME DE PRODUCTION TOYOTA

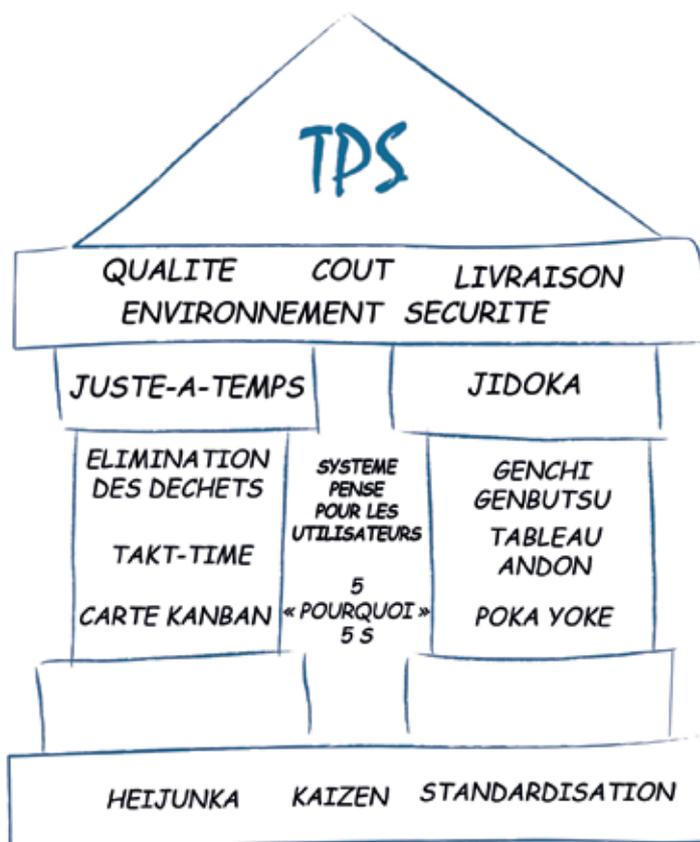
Le système de production Toyota est l'un des systèmes de production les plus connus au monde. Ce système nous permet de réduire les coûts tout en proposant des produits de qualité à nos clients. Parfois appelé « système de production rationnel », il vise à éliminer les gaspillages et à ne produire que ce qui est nécessaire à l'étape suivante de fabrication.

Nous nous sommes engagés dans une formation continue à ce sujet à travers l'Europe. L'objectif est de partager les critères sur lesquels repose notre unicité en tant qu'organisation et de jeter les bases de l'intégration et de la croissance. Nous incitons activement les filiales ainsi que les usines à offrir une formation TPS à tous les salariés et à utiliser TPS dans le cadre de leur gestion au quotidien.

### Comment TPS fait la différence

Aux Pays-Bas, 250 salariés (97 %) ont suivi une formation TPS et les 3 % restant y auront participé d'ici la fin de l'année 2013.

À la fin de la formation TPS, nous avons demandé à chaque responsable de département de proposer des améliorations susceptibles de se solder par de nombreux perfectionnements au sein de l'organisation. Par exemple, il s'est avéré que les chariots loués à court terme par des clients étaient souvent gravement endommagés. En mettant en pratique la pensée TPS, nous nous sommes aperçus que la cause sous-jacente était liée à un manque de formation. Nous avons donc accru nos conseils et la formation sur la sécurité auprès de nos clients, et avons remarqué une forte diminution des dommages. Nous passons désormais moins de temps à faire des réparations et nos clients bénéficient de coûts inférieurs. Un résultat gagnant-gagnant.



# OPTIMISER LES PROCESS

SUITE

## PRATIQUES COMMERCIALES ÉQUITABLES

Nous aspirons à nous imposer comme le partenaire privilégié auprès de tous nos clients et partenaires. Nous devons faire en sorte que l'activité de l'ensemble de nos salariés se déroule conformément aux pratiques commerciales équitables car c'est le pivot sur lequel repose la confiance.

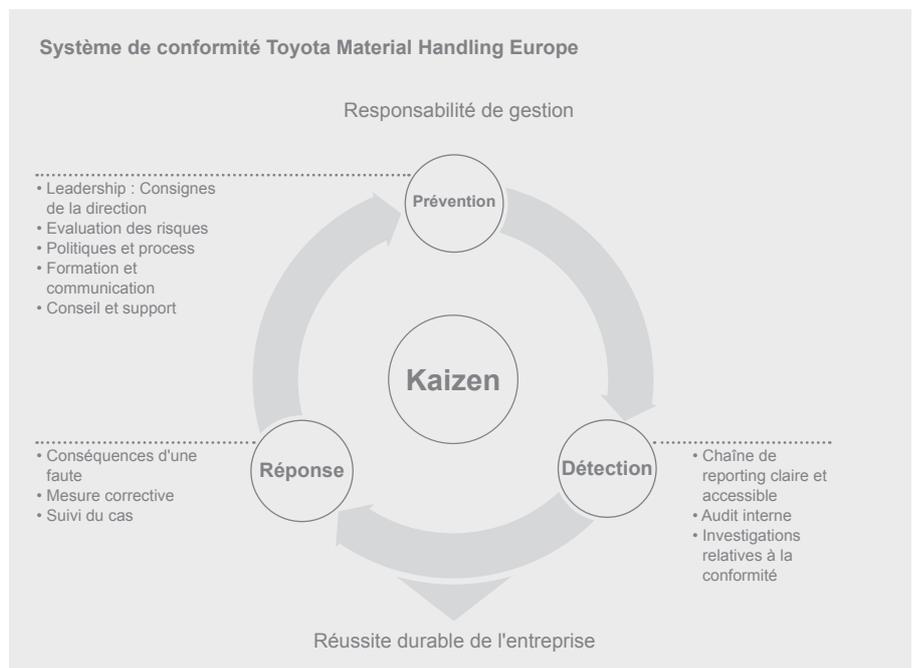
À nos yeux, le respect des règles établies est le socle de relations d'affaires durables. Nous savons que les rapports commerciaux reposent non seulement sur ce que nous faisons mais aussi sur notre façon de le faire. Nous nous attendons à ce que nos salariés respectent les standards les plus élevés et, en 2013, nous avons continué à développer le système de conformité de Toyota Material Handling Europe constitué de politiques, de directives d'approvisionnement responsable, de thèmes relatifs à la législation sur la concurrence et de modalités de gestion des cadeaux d'affaire. Il est crucial à nos yeux, parallèlement à la réduction des risques, qu'un système de conformité solide renforce la confiance de nos clients et nous aide à nous développer à long terme.

### Gestion des risques

Toutes nos filiales cherchent à améliorer constamment les contrôles internes. L'un des principaux facteurs de cette activité réside dans l'auto-évaluation annuelle sous la forme d'un questionnaire. Il contient des questions de contrôle sur la conformité à la législation et à la réglementation financière japonaise (J-SOX), ainsi qu'à d'autres exigences externes et internes. Le département Audit interne TMHE effectue une révision de toutes les auto-évaluations et transmet ses constatations à chaque filiale. Ce département effectue également plusieurs audits sur place chaque année pour vérifier les modalités de conception et le bon fonctionnement de ces audits de contrôle. La fréquence de l'audit varie de 3 à 5 ans en fonction de filiales. Toutes les mesures d'amélioration sont surveillées et vérifiées.

### Fournisseurs locaux

Notre système TPS vise à maintenir le niveau des stocks au minimum et à faire en sorte que les pièces et le matériel soient livrés « juste-à-temps » au moment où nous en avons besoin. Cela nous a incité à développer des relations de travail étroites avec de nombreux fournisseurs implantés à proximité de nos usines. De ce fait, plus de 75 % de notre volume d'approvisionnement annuel proviennent de fournisseurs européens.



Dans l'optique de notre réflexion sur la durabilité, nous avons intégré des critères sociaux et environnementaux dans le choix de nos fournisseurs, l'une de nos priorités stratégiques. Cette approche s'articule sur notre « Stratégie de recrutement responsable » dont fait également partie notre Code de conduite des fournisseurs. Tous nos principaux fournisseurs doivent se conformer à ce Code de conduite. Suite à cet engagement, le pourcentage de fournisseurs directs dotés de systèmes de gestion environnementaux certifiés selon la norme internationale ISO 14001 n'a cessé d'augmenter d'année en année et, à l'heure actuelle, 94 % de nos fournisseurs directs sont déjà certifiés.

### Notre Code de conduite pour les salariés

Notre Code de conduite vise à diffuser l'approche fondamentale nécessaire pour inspirer une confiance sans faille en TMHE, pour respecter la législation et pour défendre notre honnêteté et notre intégrité. Il a été mis en place dans toutes nos filiales et l'intégralité de nos salariés doit suivre la formation qui s'y rapporte. Tous les salariés doivent déclarer qu'ils comprennent et acceptent de respecter les termes du Code de conduite.

### Les éléments compris dans la formation relative au Code de conduite sont les suivants :

- Nos valeurs fondamentales (Défi, Kaizen, Genchi Genbutsu, Respect, Travail d'équipe)
- Respect de la législation et de la réglementation
- Respect des politiques et directives internes de Toyota Material Handling Europe
- Respect des droits de la personne
- Mise en place et maintien d'un environnement de travail sûr et sain
- Respect des règles de concurrence loyale
- Proposition et octroi d'avantages (politique de don et de réception de cadeaux)
- Protection de l'environnement
- Intensification des relations avec les communautés locales

### Actions entreprises en réponse aux violations de notre Code de conduite

Le Code de conduite indique comment les salariés doivent signaler une violation de notre Code de conduite et nous avons mis au point une procédure d'alerte qui leur est réservée. Le département européen en charge de la conformité intègre des salariés travaillant dans les filiales qui transmettent des rapports réguliers à TICO. Le moindre incident doit être rapporté par le biais de notre Questionnaire d'auto-évaluation d'audit interne.



## RESPONSABILISATION DES SALARIÉS

« Au sein de la grande famille internationale de Toyota, la promotion personnelle de chaque membre du personnel est favorisée, respectée et encouragée en permanence. Nos collaborateurs peuvent exprimer leurs idées et évoluer jusqu'au maximum de leur potentiel. Nous croyons fermement que la création de l'environnement ad hoc et d'opportunités pour nos collaborateurs constitue le meilleur moyen de développer les activités et un environnement de travail sain », Matthias Fischer, Président de Toyota Material Handling Europe

### A propos de nos salariés

Les salariés ont tendance à rester chez nous pendant une grande partie de leur carrière. Au fil du temps, ces salariés deviennent des membres très qualifiés et motivés de notre personnel.

Notre salariat mature est un atout mais aussi un défi futur.

### Attraction des salariés

En Suède, nous avons travaillé avec des spécialistes de l'image de marque des employeurs pour renforcer et améliorer notre stratégie de recrutement. Ce facteur est crucial pour le développement des activités de l'entreprise sur un segment où la concurrence est forte. Nous avons mis l'accent sur les opportunités offertes aux jeunes et sur les missions à l'international. Nous avons également insisté sur l'importance que nous donnons au recrutement d'ingénieurs féminins.

### Formation et développement de nos salariés

La formation est importante pour retenir et faire évoluer les salariés. Nous avons élaboré un programme à l'échelle européenne dans le cadre du « Toyota Production System ». Il s'agit d'un programme de formation en 5 S qui permet aux salariés d'organiser leur espace de travail et du « Service Technician Education Programme » (STEP) – Compétences générales – qui montre aux techniciens de service comment instaurer des relations de confiance.

Cette année, nous élaborons des systèmes de suivi plus étroit des heures de formation qui nous permettront de classer la formation par genre et par niveau de salariés dans les futurs rapports.

### Académie TMHE

Notre académie TMHE planifie et coordonne les activités de formation de Toyota Material Handling Europe. Elle veille à ce que tous les salariés des différents secteurs aient une égalité d'accès aux mêmes formations de haut niveau par le biais d'un catalogue commun et d'un calendrier des cours. Ces activités portent sur le recrutement, la formation conformément au « Toyota Way » et les programmes de leadership.

Grâce aux opportunités offertes par la formation à distance « eLearning », l'Académie propose des ressources de formation flexibles à notre personnel pour l'aider à évoluer sur le plan professionnel au sein de TMHE.

### Révisions régulières des performances et de l'évolution professionnelle

A partir de l'année prochaine, nous mettrons en place un système standard au sein de TMHE pour revoir régulièrement les performances et l'évolution professionnelle, système qui deviendra obligatoire à tous les niveaux en Europe à partir du mois d'avril 2014.

### Pyramide des âges exercice 2013

(Nombre de salariés dans les usines)



### Pyramide des âges exercice 2013

(Nombre de salariés dans les filiales)

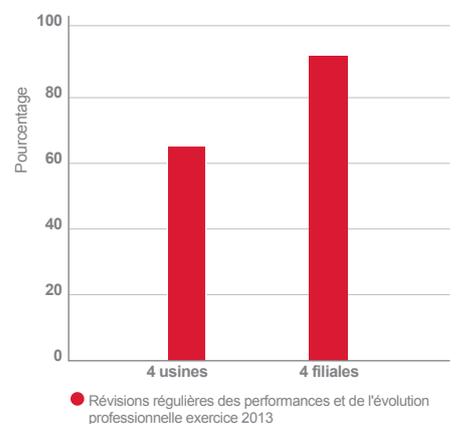


### Rapports d'emplois sur l'exercice 2013

(4 usines et 4 filiales)

	Hommes	Femmes	Total	
4 usines	Plein temps	2 204	408	2 612
	Temps partiel	22	57	80
	Contrat à durée déterminée	28	7	35
	Contrat de travail temporaire	99	33	217
4 filiales	Plein temps	1 939	275	2 212
	Temps partiel	26	55	82
	Contrat à durée déterminée	33	15	48
	Contrat de travail temporaire	10	16	26

### Révisions régulières des performances et de l'évolution professionnelle exercice 2013



## LES OBJECTIFS DE NOS PARTENAIRES

L'UE fixe un objectif sur cinq ans pour réduire les accidents de 25 %.



# MAXIMISER LA SECURITE, LA QUALITE ET LES PERFORMANCES

## « NOTRE OBJECTIF EST D'OFFRIR LE PLUS HAUT NIVEAU DE SECURITE ET DE PERFORMANCES A NOS CLIENTS. »

### NOS DOMAINES D'INTERVENTION

- Produits et services sûrs
- Lieux de travail sûrs et sains
- Qualité et performance

### OBJECTIFS ET CIBLES

Nos clients nous demandent de les aider à améliorer la sécurité de leurs activités et de leur fournir des données détaillées sur nos performances en matière de santé et de sécurité.

Nos études d'évaluation de 30 clients européens possesseurs de flotte nous ont permis de savoir que :

**47 %** souhaitent connaître nos performances en matière de qualité, de santé et de sécurité à travers des prestataires indépendants de la chaîne logistique.

**27 %** ont fixé eux-mêmes des objectifs mesurables pour améliorer la sécurité

**13 %** traitent de manière spécifique les problèmes de sécurité liés à la manutention dans le cadre de leurs activités

Nous visons à recueillir des données sur la santé et la sécurité pour l'intégrer dans notre politique sur le développement durable auprès de l'ensemble de nos filiales d'ici 2015.

Pour nous et nos partenaires, la sécurité sera toujours une priorité absolue.

### NOTRE PRIORITE EST DE MAXIMISER LA SECURITE POUR TOUTES LES PERSONNES QUI UTILISENT NOS EQUIPEMENTS

« La réduction du nombre d'accidents de travail et de maladies professionnelles est le principal objectif des politiques européennes de santé et de sécurité au travail. Dans le cadre de sa stratégie communautaire 2007–2012 sur la santé et la sécurité au travail, la Commission européenne a fixé un objectif ambitieux qui consiste à réduire de 25 % le taux global d'accidents du travail dans l'UE en 2012.

Depuis 2010, TMHE a instauré officiellement un partenariat avec l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU OSHA) dans le cadre de ses campagnes à l'échelle européenne afin de sensibiliser les personnes sur la sécurité au travail. Les thèmes auxquels TMHE a participé jusqu'à aujourd'hui sont les suivants :

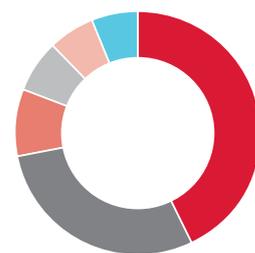
- 2010–2011 : Sécurité des opérations d'entretien
- 2012–2013 : Travailler ensemble pour prévenir les risques

TMHE est enthousiaste à l'idée de soutenir la stratégie de l'UE et ses agences partenaires dans un futur proche.

Sur les 1 700 000 accidents enregistrés dans la base de données des statistiques européennes sur les accidents au travail (ESAW), 23 000 concernaient la manutention de charges. Il y a de nombreux risques liés à cette activité et ceux-ci peuvent avoir de graves conséquences. C'est pourquoi, la Commission européenne conseille de limiter la manutention de charges par des personnes et de donner la priorité à la manutention mécanique.

Bien que la manutention mécanique de charges soit préférable à la manutention par des personnes du point de vue de la santé et de la sécurité, celle-ci présente des risques intrinsèques. Une enquête montre que, bien que les chariots soient impliqués dans 1 % des accidents de travail, ils contribuent aux causes de blessures graves à hauteur de 10 %. En raison des effets considérables de ces accidents sur le plan social et économique, TMHE met la prévention des risques au premier plan.

### Statistiques des accidents de chariots



- 43 % : Piétons heurtés par un chariot
- 29 % : Accidents impliquant le cariste
- 9 % : Ecrasement entre ou contre un objet et le chariot
- 7 % : Chute depuis une nacelle en mouvement en hauteur sur les fourches du chariot
- 6 % : Personne heurtée par un objet qui tombe du chariot
- 6 % : Autres

# NOUS TENONS NOS ENGAGEMENTS

Pour prévenir les basculements à l'origine de la plupart des accidents de chariots, nous avons créé un Système de stabilité active (SAS) unique pour nos chariots élévateurs fabriqués en Europe.

## UTILISATION DES CHARIOTS ÉLÉVATEURS EN TOUTE SÉCURITÉ : 25 CONSEILS SIMPLES ET UTILES

Les chariots élévateurs Toyota : conçus et fabriqués en pensant à la sécurité  
Chaque année, de nombreux incidents se produisent en raison d'une négligence et d'une mauvaise utilisation des chariots. Les chariots Toyota sont conçus pour faciliter la manutention et le transport des charges en toute sécurité. La facilité d'utilisation des chariots permet de réduire les risques d'accidents et de blessures corporelles. Ce poster a été mis au point pour rappeler aux utilisateurs comment travailler en toute sécurité avec un chariot.

### Avec les préparateurs de commandes travaillons en toute sécurité

	 Seules les personnes autorisées et dûment formées peuvent conduire les préparateurs de commandes.	 Porter toujours des chaussures de sécurité ainsi que des équipements de protection individuelle.	 Vérifier le préparateur de commandes avant son utilisation. Faire le test de l'appareil et ne l'utiliser que s'il ne présente aucun défaut.	 Signaler toujours les dysfonctionnements avant qu'il ne s'aggrave.	 Pour les longs trajets, conduire toujours avec la charge derrière. Faire attention en marche arrière.
 Regarder toujours devant vous lorsque vous conduisez et faire attention aux piétons et aux obstacles.	 Faire attention aux autres paramètres qui concernent votre chariot, adapter votre vitesse et respecter les zones de vitesse autorisées.	 Faire attention à la largeur du chariot et à la charge et modifier votre vitesse dans les virages.	 Transporter uniquement des charges d'un poids inférieur à la capacité du chariot.	 Faire votre charge progressivement pour une stabilité optimale dans les virages.	
 Suivre l'ordre d'usage pour travailler à proximité d'un préparateur de commandes.	 Suivre l'ordre d'usage pour travailler avec le préparateur de commandes avec la déflecteur abaissé ou en hauteur.	 Lors du chargement, prendre soin de votre corps. Plier vos genoux pour placer la charge sur le support avec soin.	 Conduire avec la charge basse.	 Larguez vos bras pendant une manœuvre, abaissez toujours la charge avant de tourner le chariot.	
 Utiliser uniquement le préparateur de commandes dans son environnement. Vérifier le symbole "Risque de choc" avant de l'utiliser dans les zones humides ou froides.	 Prévenir votre entourage en utilisant l'avertisseur sonore lors de déplacements, de rétrocessions de virage avec une vue restreinte et aux intersections.	 Classer toujours les chariots dans les zones destinées à cet effet. Ne laissez jamais un chariot isolément devant une zone de secours ni dans une pente.			
	 Ne manipulez jamais un préparateur de commandes avec les mains humides ou givées. Ne portez jamais de chaussures glissantes.	 Ne jamais se tenir entre deux préparateurs de commandes pour éviter d'être blessé ou projeté.	 Faites vos effets personnels dans un sac approprié et mettez sur le chariot pour éviter tout accident.	 Ne jamais sortir du chariot lorsqu'il est en cours de déplacement.	 Ne laissez jamais un passager à monter sur le chariot.
 Manipulez un préparateur de commandes seulement sur son pied.	 Ne pas utiliser le préparateur de commandes pour tracer d'autres chariots ou matériels.				

# MAXIMISER LA SECURITE, LA QUALITE ET LES PERFORMANCES

SUITE

## DES PRODUITS ET DES SERVICES SÛRS : PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR L'INNOVATION

Nous avons apporté des innovations à nos produits et services dans le but de réduire les accidents de chariots les plus courants. Ce tableau indique les types d'accidents concernés par nos innovations.

	Piéton heurté par un chariot	Accident impliquant le cariste	Ecrasement	Chute de hauteur	Personne heurtée par un objet chutant du chariot	Détails supplémentaires
Statistiques des accidents de chariots	43 %	29 %	9 %	7 %	6 %	
SAS (Système de stabilité active)		✓				En 1998, Toyota a introduit le système actif de stabilité SAS – System for Active Stability – sur ses chariots. Le SAS diminue de façon drastique les risques de basculement du chariot dans les virages, soit l'une des causes les plus fréquentes de blessure grave du cariste.
Ergonomie cariste	✓	✓	✓	✓	✓	Tous les produits sont conçus pour maximiser le confort, faciliter l'utilisation du chariot et améliorer la visibilité du cariste.
Pack sécurité	✓	✓	✓	✓	✓	Sur nos produits, nos clients peuvent choisir un certain nombre d'options pour augmenter encore la sécurité de leurs opérations.
Formation cariste	✓	✓	✓	✓	✓	Nous proposons des formations dans plus de 10 pays pour les caristes de nos clients – des débutants aux caristes expérimentés – quelle que soit la marque de l'équipement de manutention.
Toyota I_Site	✓	✓	✓	✓	✓	Le rapport de gestion des flottes nous aide à identifier et à surveiller les défaillances du système ou les erreurs humaines.
SpotMe	✓					Grâce à un système de capteurs infrarouges extrêmement sensibles, SpotMe détecte la présence de piétons et de chariots et alerte les caristes. Si un danger potentiel est détecté, les témoins d'avertissement clignotent et informent les personnes à proximité, ce qui permet de réduire nettement les risques de collisions.

## SÉCURITÉ DE NOS ESPACES DE TRAVAIL

Toutes nos usines ont mis en place des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail certifiés conformes à la norme OHSAS 18001 et disposent d'une zone dédiée à la formation en matière de sécurité appelée « safety dojo » (« dojo » signifie « école » en japonais). Plus de 2 250 salariés ont ainsi suivi une formation dans le domaine de l'évaluation du risque, de l'utilisation sécurisée des

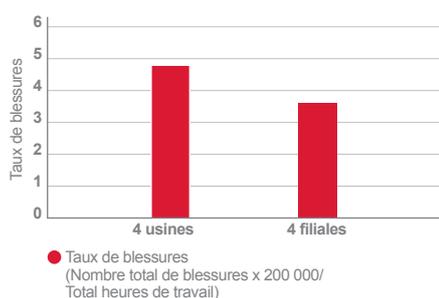
équipements et de la manipulation des produits dangereux. Cette approche a pour objectif de donner des cours en matière de sécurité et de limiter les risques spécifiques aux zones de travail de nos employés dans : les ateliers, les zones d'entretien et les entrepôts. Nous avons également commencé à élargir ce concept à nos filiales, par exemple au Royaume-Uni, où la sécurité a été intégrée au « training dojo ».

## Taux de blessures et journées de travail perdues

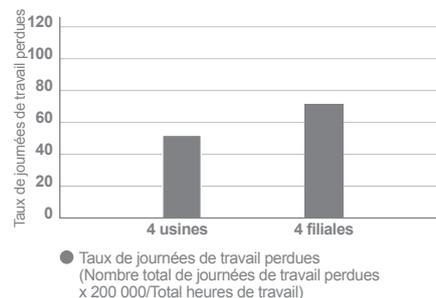
Pour la première fois, nous avons commencé à regrouper les données à l'échelle européenne. Des indicateurs de performance différents ont été utilisés jusqu'à présent en fonction de la législation locale. Toutefois nous avons commencé à chercher les mêmes indicateurs pour améliorer la cohérence.

En tant que membre de TICO, notre objectif est de parvenir à zéro accident. Tous les salariés concernés par ce rapport sont représentés par des commissions paritaires direction/salariés sur la santé et la sécurité.

### Taux de blessures exercice 2013



### Taux de journées de travail perdues exercice 2013



## QUALITÉ ET PERFORMANCE

Toyota Industries Corporation (TICO) montre l'exemple dans le secteur de la maintenance depuis de nombreuses années sur le plan de la qualité, de la santé et de la sécurité.

« Un produit ne devrait jamais être commercialisé s'il n'a pas été fabriqué avec soin et testé intégralement et de manière satisfaisante. » Sakichi Toyoda.

L'optimisation de la qualité de nos produits est garantie par le Toyota Production System (TPS). Jidoka – c'est-à-dire l'« automatisation avec une touche humaine » – comprend des contrôles qualité à chaque étape du processus de production. En veillant à ce que tous les processus soient visibles, Jidoka permet de s'assurer qu'une ligne de production s'arrête dès qu'un problème est détecté. De cette façon, toute anomalie peut être corrigée immédiatement et il est possible d'introduire des améliorations dans le processus standard.

De plus, des réunions de contrôle quotidiennes auxquelles participe le responsable de l'usine sont organisées pour revoir les niveaux qualitatifs et gérer les défauts au quotidien. Des systèmes de gestion de la qualité ISO 9001 ont également été mis en place dans l'ensemble de nos usines.



Voici quelques résultats que nous avons obtenus dans la production de nos chariots de maintenance au sein de notre usine suédoise depuis 2006 :

- Frais de garantie – les frais de réparation d'un vice de fabrication sur la période de garantie d'un chariot ont diminué de 54 %
- Le nombre de vices de fabrication identifiés lors des contrôles finaux avant livraison du chariot au client a diminué de 58 %
- Le nombre d'articles livrés par les fournisseurs sur lesquels ont été décelés des vices de fabrication au cours de la production a diminué de 59 %

Notre objectif à long terme est de réduire les frais de garantie de 88 % par rapport au niveau de 2006. En assurant la satisfaction du client grâce à plus de 3,5 millions de visites de service chaque année, nous savons que le fait de répondre aux exigences de la clientèle ou même de les dépasser est un élément crucial du succès. Nous faisons régulièrement des contrôles avec nos clients, qu'ils louent un seul chariot ou une flotte entière, pour évaluer notre progression. Grâce à la campagne ciblée sur les services ('Parlons service'), nous avons parlé à plus de 5 000 clients et leur avons demandé dans quelle mesure ils sont satisfaits de nos services et s'ils nous recommanderaient à d'autres personnes. Près de neuf clients sur 10 (87 %) ont dit qu'ils seraient prêts ou tout à fait prêts à recommander Toyota Material Handling à un ami, un collègue ou un partenaire économique.

## PRIDE IN PERFORMANCE (FIERS DE NOS PERFORMANCES)

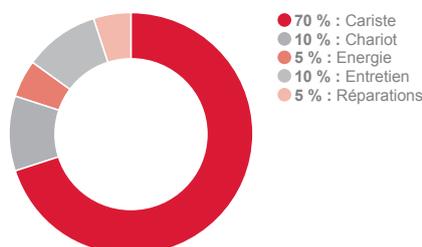
Le coût total de l'achat prend en compte les coûts directs et indirects d'un système. Quand cette logique est appliquée à la sécurité des opérations de maintenance, nos clients sont confrontés à deux problèmes majeurs :

- La sécurité de leurs employés
- L'intégrité physique de leurs matières premières et produits finis

Pour la plupart de nos clients, la sécurité des personnes est un élément crucial de l'efficacité opérationnelle, parallèlement à l'efficacité énergétique de nos chariots élévateurs. En y regardant de plus près et en analysant les données, il est clair que dans le cadre des opérations de maintenance classiques, les salariés représentent plus de 70 % du total des coûts.

Le coût des dommages liés aux opérations de maintenance peut être extrêmement élevé. Les dommages aux équipements ou aux marchandises maintenues et pire, les blessures corporelles potentielles, constituent tous des risques. En prenant conscience de cela, Toyota a travaillé avec de nombreux clients pour élaborer son programme « Pride In Performance » (Fiers de nos performances). Par le biais de la communication, de la formation et de la responsabilisation des salariés, ce programme a créé une sécurité maximisée et optimisé les performances au sein de nos activités.

### Le coût de l'achat



# INDEX GRI ET PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

Des exemples d'objectifs critiques fixés par nos partenaires et les modalités à mettre en œuvre pour atteindre ensemble ces objectifs sont reportés dans le tableau ci-dessous.

## CE TABLEAU PRESENTE L'INDEX GRI AINSI QUE LE CADRE FUTUR DE RAPPORT NON FINANCIER.

Quatre usines et quatre filiales nous ont fourni les données présentées dans ce rapport. Cela correspond à 60 % des salariés de TMHE.

### INDEX

Référence GRI à la liste d'indicateur GRI G3.1 ; (<https://www.globalreporting.org>)

- divulgation complète pour cet indicateur conformément à la définition GRI ;
- divulgation partielle étant donné que toutes les données requises par le GRI ne sont pas disponibles ;
- problème matériel vis-à-vis duquel des données internes existent et requièrent un examen supplémentaire avant leur divulgation.

DMA : Disclosure of Management Approach (Déclaration sur l'approche managériale) ; EC : Economique ; EN : Environnement ; SO : Société ; LA : Travail ; PR : Produit. L'étendue des données couvre quatre usines et quatre filiales. Les statistiques d'accidents relatives au GRI sont calculées pour 200 000 heures de travail. Nous utilisons des virgules pour les décimales et un espace pour les milliers ; EN8 : l'eau consommée est uniquement celle du réseau.

## VALIDATION DE NOTRE RAPPORT AVEC NOS PARTENAIRES

	Critère	Domaine d'intervention	EXERCICE 2013	GRI	Où	
MINIMISER Impact sur l'environnement	pratiques commerciales équitables	étude de marché environnementale		DMA EN	○	p. 9
	énergie	efficacité énergétique des produits		EN6	●	p. 10 – 14
		services liés à l'efficacité énergétique				
	carbone	services dont l'empreinte carbone est faible				
		émissions « scope 3 » : utilisation du produit		EN16	○	–
eau	consommation d'eau des produits		EN26	○	–	
OPTIMISER Processus d'activités	TPS	formation TPS externe		EC9	○	p. 13 – 17
	pratiques commerciales équitables	étude de marché		DMA SO	○	p. 13
		gestion des risques		–	○	–
		approvisionnement responsable – transparence et divulgation		EC9	○	p. 15
	responsabilisation des salariés	approche TMHE des services		EC9	○	p. 16
		assistance clients, attraction caristes de talent	programmes de formations caristes avec agences pour l'emploi			
		assistance clients, formation caristes	23 000 caristes formés en Europe			
assistance clients, évaluation caristes		nombre de chariots avec I_Site				
MAXIMISER Sécurité, qualité et performance	Société sûre et saine	leadership en matière de santé et de sécurité		DMA LA	○	p.17 – 18
		statistiques nationales sur la sécurité des opérations de manutention		EC9	○	p.19 – 20
		produits et services sûrs		PR1	●	p.19 – 20
	et performances internes			PR2		qualité
		approche de la gestion de la qualité		DMA PR	○	rapport TICO 2013 p. 50
		indicateurs de qualité et de fiabilité		–	○	–
	pratiques d'évaluation de la satisfaction du client		PR5	●	p. 20	

# ACTIVITES TMHE

	Critère	Domaine d'intervention	KPI	EXERCICE 2008	EXERCICE 2012	EXERCICE 2013	GRI		Où
MINIMISER Impact sur l'environnement	gouvernance	gestion de l'environnement	usines agréées ISO 14001 filiales agréées ISO 14001	4 3	4 3	4 3	DMA EN	○	p. 12 p. 12
	énergie	consommation énergétique directe	usines filiales	76,0 TJ	83,8 TJ 148,3 TJ	78,1 TJ 153,0 TJ	EN3	●	p. 12
		consommation énergétique indirecte	usines filiales	138,2 TJ	137,5 TJ 23,0 TJ	133,2 TJ 19,8 TJ	EN4	●	
	carbone	émissions directes de CO <sub>2</sub> (scope 1)	usines filiales	4 555 T	4 917 T 10 265 T	4 596 T 10 477 T	EN16	●	
		émissions indirectes de CO <sub>2</sub> (scope 2)	usines filiales	2 887 T	3 073 T 1 338 T	2 802 T 1 390 T			
eau	consommation d'eau du réseau public	usines filiales	18 444 m <sup>3</sup>	22 336 m <sup>3</sup> 10 795 m <sup>3</sup>	23 315 m <sup>3</sup> 15 369 m <sup>3</sup>	EN8	●		
OPTIMISER Processus d'activités	TPS	Formation TPS interne					–	○	p. 14 – 16
	pratiques commerciales équitables	approche managériale TMHE					DMA SO	○	p. 15
		gouvernance d'entreprise TICO							●
		gestion des risques, conformité législative, fraude et corruption	% salariés formés COC			100 %	SO3	●	p. 13
		achat responsable	% fournisseurs agréés ISO 14001		91 %	94 %	EC6	●	p. 15
	responsabilisation des salariés	approche DRH TMHE	% salariés TMHE couverts par GRI			60 %	DMA LA	○	p. 15 – 16
	attraction et rétention des talents					LA1	●		
	formation et développement					LA10	○		
	évaluations des performances	usines filiales			63,3 % 90,1 %	LA12	●		
MAXIMISER Sécurité, qualité et performance	lieux de travail sûrs et sains	gestion en matière de santé et de sécurité	usines – OHSAS 18001 filiales – OHSAS 18001	0 0	4 0	4 0	DMA LA	■	p. 19 – 20
		commissions sur la sécurité	usines filiales		4 4	4 4	LA6	●	
	statistiques sur la sécurité et la santé	taux de blessures usines taux de blessures filiales				4,78 3,58	LA7	○	
		Taux de journées de travail perdues usines				52,26			
		Taux de journées de travail perdues filiales				71,15			
qualité et performance	approche de la gestion de la qualité	usines – ISO 9001 filiales – ISO 9001	4 2	4 3	4 3	DMA PR	○	p. 22	
	indicateurs de qualité et de fiabilité					–	●	p. 22	
	indicateurs de performances					–	○	–	

T = Tonne - TJ = Térajoule

# ACTIVITES TMHE

	Critère	Domaine d'intervention	KPI	EXERCICE 2008	EXERCICE 2012	EXERCICE 2013	GRI		Où
MINIMISER Impact sur l'environnement	gouvernance	gestion de l'environnement	usines agréées ISO 14001 filiales agréées ISO 14001	4 3	4 3	4 3	DMA EN	○	p. 12 p. 12
	énergie	consommation énergétique directe	usines filiales	76,0 TJ	83,8 TJ 148,3 TJ	78,1 TJ 153,0 TJ	EN3	●	p. 12
		consommation énergétique indirecte	usines filiales	138,2 TJ	137,5 TJ 23,0 TJ	133,2 TJ 19,8 TJ	EN4	●	
	carbone	émissions directes de CO <sub>2</sub> (scope 1)	usines filiales	4 555 T	4 917 T 10 265 T	4 596 T 10 477 T	EN16	●	
		émissions indirectes de CO <sub>2</sub> (scope 2)	usines filiales	2 887 T	3 073 T 1 338 T	2 802 T 1 390 T			
eau	consommation d'eau du réseau public	usines filiales	18 444 m <sup>3</sup>	22 336 m <sup>3</sup> 10 795 m <sup>3</sup>	23 315 m <sup>3</sup> 15 369 m <sup>3</sup>	EN8	●		
OPTIMISER Processus d'activités	TPS	Formation TPS interne					–	○	p. 14 – 16
	pratiques commerciales équitables	approche managériale TMHE					DMA SO	○	p. 15
		gouvernance d'entreprise TICO							●
		gestion des risques, conformité législative, fraude et corruption	% salariés formés COC			100 %	SO3	●	p. 13
		achat responsable	% fournisseurs agréés ISO 14001		91 %	94 %	EC6	●	p. 15
	responsabilisation des salariés	approche DRH TMHE	% salariés TMHE couverts par GRI			60 %	DMA LA	○	p. 15 – 16
	attraction et rétention des talents					LA1	●		
	formation et développement					LA10	○		
	évaluations des performances	usines filiales			63,3 % 90,1 %	LA12	●		
MAXIMISER Sécurité, qualité et performance	lieux de travail sûrs et sains	gestion en matière de santé et de sécurité	usines – OHSAS 18001 filiales – OHSAS 18001	0 0	4 0	4 0	DMA LA	■	p. 19 – 20
		commissions sur la sécurité	usines filiales		4 4	4 4	LA6	●	
	statistiques sur la sécurité et la santé	taux de blessures usines taux de blessures filiales				4,78 3,58	LA7	○	
		Taux de journées de travail perdues usines				52,26			
		Taux de journées de travail perdues filiales				71,15			
qualité et performance	approche de la gestion de la qualité	usines – ISO 9001 filiales – ISO 9001	4 2	4 3	4 3	DMA PR	○	p. 22	
	indicateurs de qualité et de fiabilité					–	●	p. 22	
	indicateurs de performances					–	○	–	

T = Tonne - TJ = Térajoule

# VERIFICATION EXTERNE – DISCUSSION AVEC LES PARTENAIRES

## LES PARTENAIRES

Le 27 septembre 2013, KAURI a organisé une discussion avec les partenaires de Toyota Material Handling Europe (TMHE). Avec l'aide de MVO Nederland, nous avons réuni 30 partenaires pour discuter du premier rapport sur le développement durable de TMHE (le retour d'information des partenaires est disponible sur kauri.be). TMHE s'engage à prendre ces observations en considération. Il informera ses partenaires sur la façon dont ces contributions l'aident à développer ultérieurement les engagements relatifs à la responsabilité de l'entreprise.

## CONCLUSIONS

Les partenaires souhaitent remercier TMHE pour leur premier rapport sur le développement durable. Tous les participants à cette discussion sont d'accord sur 3 remarques d'ordre général :

### Importance

Tout d'abord, les participants ont beaucoup apprécié l'approche adoptée par TMHE vis-à-vis des partenaires et les choix rigoureux relatifs à l'importance de l'évaluation des thèmes. TMHE a fait le choix audacieux de se concentrer sur un nombre très restreint de sujets importants dans son rapport. Les partenaires soutiennent ce choix rigoureux à condition que les quelques sujets choisis soient approfondis et exhaustifs. Les partenaires conseillent à TMHE d'approfondir ultérieurement ces thèmes importants.

### Dual Impact (Double impact)

Deuxièmement, les partenaires ont abordé le thème de la philosophie du « Double impact » du rapport. Toyota Material Handling Europe veut faire bouger les choses en se concentrant sur les partenaires externes ET en jouant un rôle exemplaire en matière de développement durable dans le cadre de ses propres activités.

Les partenaires ont suggéré de mettre davantage en évidence les sujets internes afin d'influencer les partenaires externes. Ils aimeraient en savoir plus sur les points faibles et les difficultés, et pas seulement sur les résultats positifs obtenus.



### Objectifs clairs

Le troisième point, qui est également le plus important, soulevé par les partenaires consiste à encourager vivement TMHE à traduire toutes les données recueillies en ambitions claires et en objectifs mesurables. Dans ce premier rapport, des progrès importants ont été faits en termes de collecte de données. Les partenaires ont hâte de voir les données interprétées (leur signification) et traduites en ambitions transparentes (l'objectif fixé et son échéance).

## NOMS DES PARTENAIRES ET DES ORGANISATIONS

### Participants en ligne

ABN Amro Foundation  
Climact  
FACTOR4  
Fédération des fabricants d'équipements  
Globethics  
Imperial Tobacco  
Toyota Motor Europe

### Participants physiques

Atlas Copco  
Carbon Constraint Initiatives  
Université Erasmus  
EVO  
Hoppecke  
Jobgepast  
KAURI  
MVO Nederland  
Van der Kreeft  
Toyota Material Handling Europe  
Toyota Material Handling Nederland  
Comité d'entreprise européen TMHE

### Retour d'information écrit

CNV  
Coca-Cola Belgium-Luxembourg  
Delhaize  
GRI  
Heineken  
Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
MVO Nederland  
SD Worx  
Toyota Material Handling US  
Unilin

# ÉVALUATIONS PAR DES PRESTATAIRES

## À L'INITIATIVE DE CE RAPPORT



## PARTENAIRES

### SALTERBAXTER

Gestion du projet, cadre GRI, évaluation de l'importance, rédaction et illustrations



Rassemblement et consolidation des données

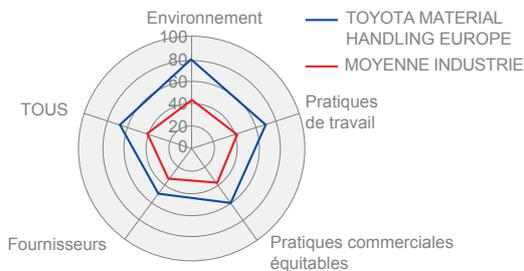


Discussion avec les partenaires



Discussion avec les partenaires

## ÉVALUATION EXTERNE



Il s'agit de la place de TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE AB par rapport à la moyenne de toutes les entreprises évaluées par EcoVadis dans le même secteur industriel.



EcoVadis offre une solution de surveillance du développement durable des chaînes d'approvisionnement mondiales à l'aide de questionnaires en ligne et d'informations de contrôle d'experts CSR données par les fournisseurs. En améliorant la transparence, EcoVadis a pour objectif d'aider les acheteurs et les fournisseurs à adopter des pratiques davantage axées sur le développement durable.

Les imprimantes employées pour faire des exemplaires de ce rapport utilisent un processus sans produits chimiques pour tirer les plaques d'impression, consommant de l'encre à base végétale et sont certifiées ISO 14064.

Après évaluation, TMHE fait partie des 10 % des meilleures entreprises du secteur et a été classée dans le groupe de tête (11 %) des 24 000 acteurs évalués au niveau mondial.