

# 18 OBJECTIFS ATTEINTS SUR 25

MENTIONNÉS DANS NOTRE RAPPORT 2015



Des innovations audacieuses, des politiques énergétiques, une supply chain transparente et une attention accrue des clients aux questions de sécurité constituent quelques-uns des enjeux qui amèneront nos secteurs d'activité à changer de manière drastique d'ici 2030. Être les premiers à comprendre les incidences de ces questions dans le futur est essentiel pour être le premier fournisseur de chariots élévateurs en Europe. C'est en 1994 que Toyota Industries Corporation a publié son premier rapport sur l'environnement. Nous, Toyota Material Handling Europe, avons été les premiers de notre secteur d'activité à le diffuser, soit 5 ans avant que cela ne devienne obligatoire en 2018. Le leadership, c'est essentiel."

**Matthias Fischer**, Président Toyota Material Handling Europe

Dans notre rapport 2015 sur le développement durable, nous nous étions fixés 25 objectifs. 18 d'entre eux ont été totalement réalisés et 5 autres sont bien avancés. Le rapport complet sur la durabilité TMHE - conforme aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI) et à la nouvelle réglementation sur les rapports non financiers - sera publié sur notre site internet en 2018.

## MAXIMISER LA SÉCURITÉ

Poursuivre notre partenariat avec l'EU-OSHA via la campagne "Bien-être au travail quel que soit son âge"	✓
Doubler le nombre de chariots connectés à l'outil de gestion de flotte I_Site (versus FY15)	✓
Former 50 Responsables Santé et Sécurité Monde et Europe aux risques liés à la manutention des charges	✓
Adapter et mettre en place dans nos filiales la Vision Sécurité TICO	✓

## OPTIMISER NOS PROCESSUS D'ACTIVITÉS

Établir un mécanisme de contrôle pour évaluer la conformité de nos prestataires à notre code fournisseurs	✓
Former 100% de nos acheteurs à "l'achat responsable"	✓
Développer davantage la compréhension de l'impact environnemental de la supply chain	✓
Mener des évaluations liées à la Responsabilité Sociétale des Entreprises auprès de nos prestataires directs	✓
Piloter une auto-évaluation des prestataires indirects	✓
Publier des données consolidées sur la durabilité de toutes les filiales TMHE	2018
Programme LEAD – Atteindre le nombre de 64 participants dans 2 ans	✓
Mettre en place les outils de management visuel TPS pour toutes nos filiales	2020
Conduire une enquête auprès de nos salariés européens	~

## MINIMISER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Poursuivre notre partenariat avec 10 clients européens avec flottes de chariots pour réduire leurs émissions de CO <sub>2</sub>	✓
Augmenter de 20 % les ventes de chariots d'occasion	✓
Lancer de nouveaux chariots silencieux	✓
Réduire de 10 % la consommation d'énergie en Europe versus FY12	~
Développer une politique de véhicules de service verts	✓
Étendre les initiatives pour réduire la consommation énergétique des flottes de chariots	✓

## NUMERO 1 EN SATISFACTION CLIENTS

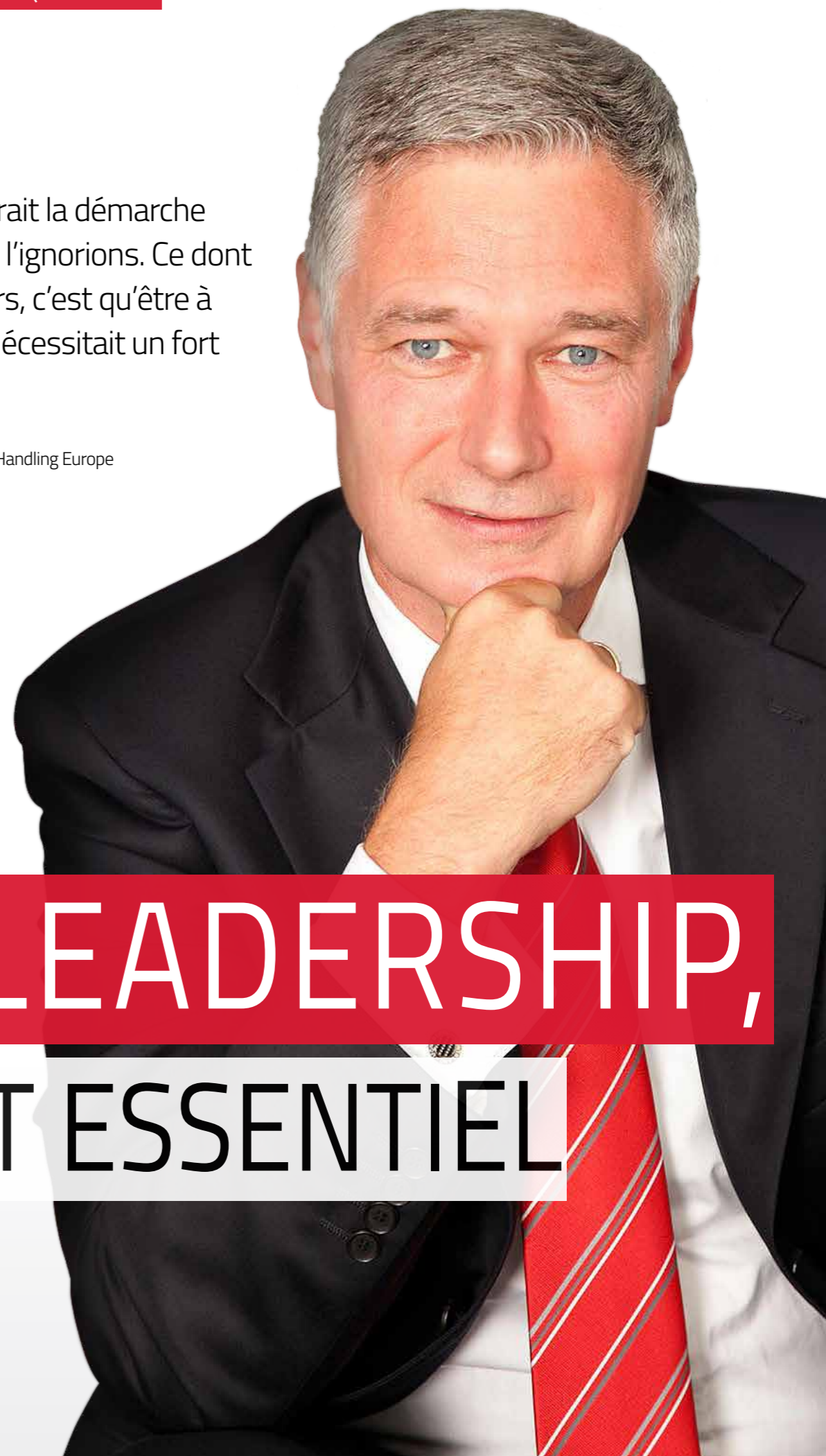
Utiliser le Toyota Service Concept (TSC) dans toutes les filiales	2019
Appliquer le Net Promoter System (NPS) dans toutes les filiales	✓
Viser un taux de 95 % de réparation des chariots dès la première visite dans tout le réseau TMHE	92%
Maximiser la qualité en réduisant les retours de garantie de 88 % versus 2007	83%
Accroître le pourcentage de techniciens formés à la sécurité/durabilité (STEP niveau Bronze)	✓
Atteindre 100 % d'accréditation ASEC de notre réseau technique	✓

## DURABILITÉ- FAITS MARQUANTS 2017



Où nous mènerait la démarche durable ? Nous l'ignorions. Ce dont nous étions sûrs, c'est qu'être à l'avant-garde nécessitait un fort leadership."

Matthias Fischer  
Président Toyota Material Handling Europe



# LE LEADERSHIP, C'EST ESSENTIEL

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING

# DUAL IMPACT

ensemble, nous faisons la différence

Nous nous engageons, nous travaillons avec nos partenaires pour atteindre des objectifs de durabilité que nous partageons. En conjuguant nos efforts, nous atteindrons le meilleur niveau de DUAL IMPACT.

## MAXIMISER SECURITÉ & SANTÉ

Améliorer continuellement la sécurité et la santé des salariés nous inspire. C'est pourquoi nos innovations produits et nos solutions s'articulent souvent autour de la sécurité de nos clients.



1<sup>er</sup>

à être recommandé dans notre secteur, par un commissaire de l'EU pour notre approche santé & sécurité en Espagne



60 %

de nos filiales associées à la campagne EU OSHA «Bien-être au travail quel que soit son âge» destinée aux clients et aux salariés



IMHX DESIGN 4 SAFETY AWARDS 2016

pour notre application de gestion de flotte I\_Site qui informe en temps réel les responsables d'entrepôt de tout incident

## OPTIMISER PROCESSUS D'ACTIVITÉS

L'engagement fait la différence. C'est pourquoi, nous investissons constamment dans le développement de nos collaborateurs et de partenariats responsables avec notre réseau de fournisseurs.



681

cours sont disponibles via notre e-learning, dans 13 langues différentes



> 65 %

de nos collaborateurs sont évalués par leur responsable via le nouveau formulaire européen standardisé TMHE



99 %

de nos principaux fournisseurs sont certifiés ISO 14001

## MINIMISER IMPACT ENVIRONMENTAL

Investir pour réduire l'empreinte carbone induit un retour financier direct et nous aide à mieux soutenir nos clients dans leur démarche de zéro émission de CO<sub>2</sub>.



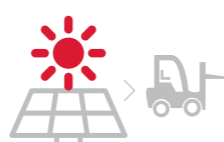
131

actions d'économies d'énergie réalisées en Europe sur FY17 - gain annuel 2 millions €



67 %

c'est la part d'énergie verte dans notre consommation électrique totale en Europe, soit une économie de 2300 tonnes de CO<sub>2</sub>

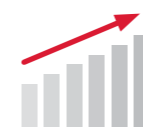


2

sites de démonstration clients avec charge par énergie solaire de piles à combustible (Italie) et de batteries (Pays-Bas)

# NUMERO 1 SATISFACTION DES CLIENTS

Nous nous devons en tant que leader, d'être transparents dans notre manière de gérer la supply chain et aussi de toujours améliorer nos produits et services. Notre objectif : faciliter l'activité de nos clients.



42

Net Promotor Score (NPS) : nos clients évaluent le service que nous leur rendons. En FY17, le score a augmenté de 3 points versus FY16



33

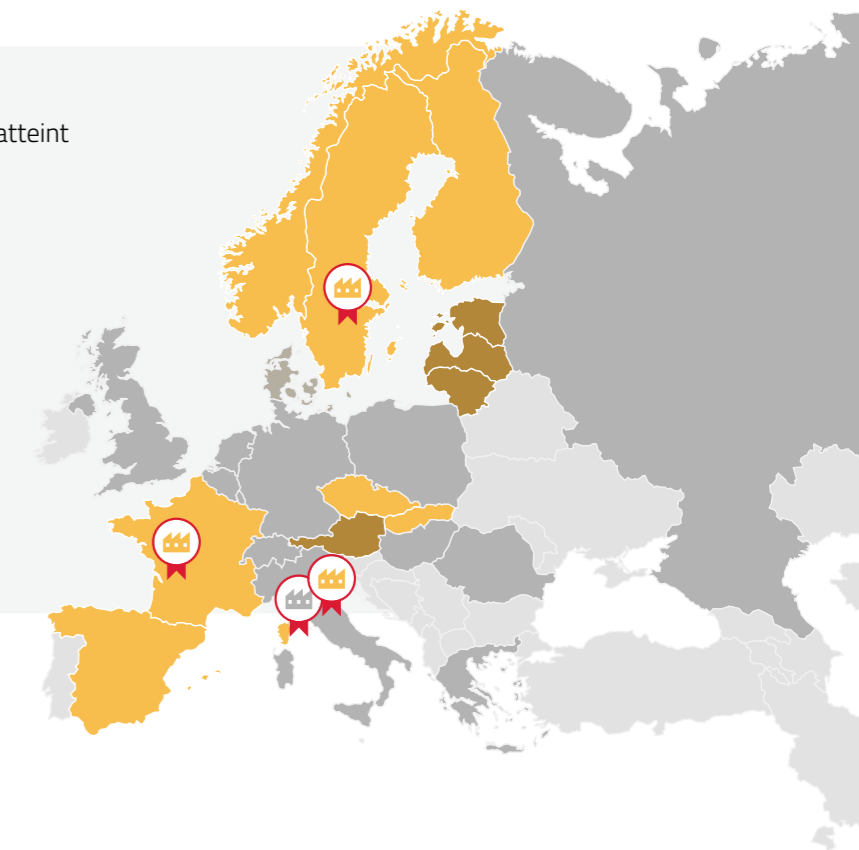
certificats des normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 et OSHAS 1800, téléchargeables sur [toyota-forklifts.eu/sustainability](http://toyota-forklifts.eu/sustainability)



TMHE et 10 de ses filiales ont atteint le niveau EcoVadis Or en 2017

Niveau	Filiales	Référence EcoVadis
Or	11	Top 10%
Argent	13	Top 30%
Bronze	2	Top 60%

Usine Filiale



EcoVadis agit à l'échelle mondiale. L'organisme évalue la démarche durable de 40 000 fournisseurs sur la base de leurs performances environnementale, sociale et éthique. 175 multinationales accèdent via le site internet EcoVadis à l'évaluation de leurs prestataires et ce dans 120 pays.

	TMHE	FY 17 vs FY 15
Salariés*	10 300	+ 15 %
Chiffre d'affaires	€ 2.2 Mds	+ 20 %
Réseau	30 pays	

\* Equivalent temps plein

Toyota Material Handling Europe (TMHE) est la filiale de Toyota Industries Corporation (TICO), le leader mondial des chariots élévateurs et des services/solutions associés. Notre mission est d'apporter à nos clients une manutention des charges d'une productivité hors norme tout en préservant la sécurité des personnes et des biens.

[toyota-forklifts.fr](http://toyota-forklifts.fr)

Rubrique : A propos de Toyota/ Développement durable