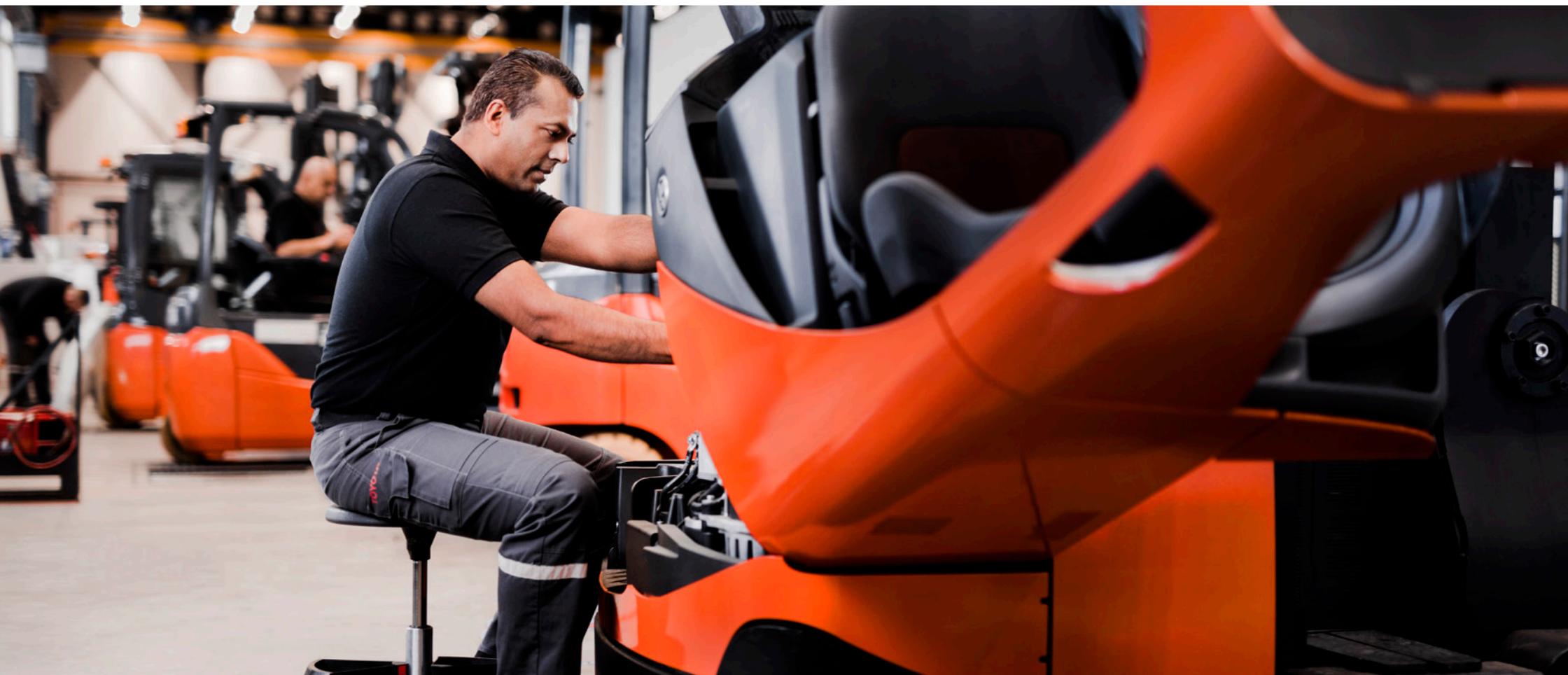


Rapport sur le développement durable 2019

Toyota Material Handling Europe



ENSEMBLE,
faisons une différence

TOYOTA

MATERIAL HANDLING

SOMMAIRE

POUR COMMENCER

- 3 | **À PROPOS DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE**
- 4 | Pour commencer
- 5 | À propos de Toyota Material Handling Europe
- 6 | Message du Président et du PDG
- 7 | La qualité, pilier de notre stratégie d'entreprise
- 8 | Structure organisationnelle
- 10 | Nos valeurs
- 11 | Pratiques commerciales équitables
- 11 | ① | Gouvernance d'entreprise
- 12 | ② | Conformité
- 12 | ③ | Fraude et corruption
- 13 | ④ | Gestion des risques
- 14 | **À PROPOS DE CE RAPPORT**
- 16 | Catégorisation des différents thèmes
- 18 | Reporting sur le développement durable

NOS 3 PRIORITÉS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 21 | **MAXIMISER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ POUR NOS CLIENTS**
- 24 | ⑤ | Qualité des produits
- 27 | ⑤ | Qualité des processus
- 28 | ⑥ | Achats responsables
- 30 | ⑦ | Transparence et communication
- 31 | ⑧ | Sécurité de nos clients
- 33 | ICP (Indicateurs clés de performance)
- 34 | **OPTIMISER LES POSSIBILITÉS D'ÉVOLUTION DE NOS SALARIÉS**
- 37 | ⑨ | Attirer et retenir les talents
- 38 | ⑩ | Formation et développement
- 41 | ⑪ | Implication des salariés
- 42 | ⑫ | Égalité des chances et diversité
- 43 | ⑬ | Santé et sécurité des salariés
- 47 | ICP (indicateurs clés de performance)
- 48 | **MINIMISER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT**
- 51 | ⑭ | Produits et solutions zéro carbone
- 53 | ⑮ | Activités zéro carbone
- 56 | ⑯ | Gestion de l'environnement
- 58 | ⑰ | Économie circulaire
- 60 | ICP (indicateurs clés de performance)

DONNÉES

- 61 | **DONNÉES COMPLÉMENTAIRES**
- 61 | Présentation des entités juridiques relevant de la GRI, d'EcoVadis et des normes ISO
- 62 | Indices GRI
- 64 | Glossaire

- Enjeux prioritaires tels que définis par nos partenaires. Découvrez en pages 16 et 17 comment les enjeux retenus pour notre rapport ont été classés par ordre d'importance





À PROPOS DE NOUS

Toyota Material Handling Europe fait partie de Toyota Industries Corporation (TICO), le leader mondial des équipements de manutention depuis 2001. L'objectif du groupe est d'asseoir sa position de partenaire incontournable dans le domaine de la manutention et la fourniture de solutions globales pour des projets de toutes envergures.





POUR COMMENCER

NOS PARTENAIRES

Salariés
Prospects
Étudiants

Clients
Fournisseurs
Concessionnaires

Toyota Industries et ses sociétés affiliées
Instances locales
Pouvoirs publics
Comité d'entreprise européen

** Le Comité d'entreprise européen (CEE) s'intéresse particulièrement aux questions relatives au travail. Les performances mesurées par des Indicateurs clés de performance (ICP) en matière de ressources humaines et de sécurité sont évoquées chaque année lors d'une réunion du CEE ; l'avis des représentants du personnel est pris en compte pour le développement des plans d'action.*

NOTRE DÉMARCHE

Nous engager concrètement AVEC TOUS NOS PARTENAIRES, comprendre leurs objectifs en matière de développement durable et faire converger nos priorités. En concentrant nos efforts, nous pouvons optimiser ENSEMBLE notre impact.

NOUVELLES DISCUSSIONS

Pour la préparation de ce rapport 2019, nous continuons à nous inspirer des commentaires reçus en 2018 pour sélectionner les enjeux prioritaires qui y seront traités. Avant de rédiger le rapport 2018, nos partenaires ont réitéré l'engagement pris lors de l'élaboration de notre « Rapport de développement durable 2013 ». Nous avons également identifié ensemble d'autres sujets exigeant de la transparence.

RENOUVELLEMENT

Notre précédent rapport a fait l'objet d'importantes modifications afin de répondre à une nouvelle obligation de conformité à la directive européenne sur la publication de données non financières et d'informations relatives à la diversité des organes de gouvernance. Nos deux premiers rapports étaient volontaires, semestriels, et rédigés conformément aux directives de la Global Reporting Initiative (GRI) G3.1.

Le présent rapport traite de la gestion et des performances en matière de développement durable de Toyota Material Handling Europe, qui fait partie de Toyota Industries Europe, une filiale détenue à 100 % par Toyota Industries Corporation. Comme celui de l'année dernière, ce rapport a été rédigé conformément à l'option « Critères essentiels » de la GRI.

Les parties descriptives de ce rapport reflètent l'organisation au terme de l'exercice fiscal 2019 (clos le 31 mars 2019). Sauf indications contraires, les données relatives aux performances se réfèrent à l'exercice 2019 et couvrent plus de 95 % de nos salariés. Ces données sont issues de quatre usines* (une en Suède, une en France, et deux en Italie) ; 21 filiales de vente et de services (Autriche, pays baltes, Belgique, République Tchèque, Danemark, France, Finlande, Allemagne, Grèce, Hongrie, Italie, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Roumanie, Russie, Slovaquie, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni) et quatre sites assurant des fonctions de support (nos sièges européens de Mjölby et Bruxelles, le Logistics Solutions Center de Göteborg et notre plateforme logistique européenne).

Ce rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification externe. Cependant, nos performances en matière de développement durable ont été évaluées pour la troisième fois par EcoVadis en 2019. Si cela ne constitue pas une vérification spécifique du présent rapport par un audit externe, nous considérons néanmoins qu'il s'agit d'une évaluation externe indépendante de notre gouvernance environnementale.

Signification des icônes



Référence à d'autres parties du rapport ou au glossaire



Référence au site web ou à un document externe



Vidéo

** Les données concernant notre cinquième usine, Simai S.p.A (Italie), ne figurent pas encore dans le rapport. Il s'agit d'une acquisition récente et d'une structure comptant 40 salariés, ce qui nécessite un processus d'intégration spécifique. Notre objectif est d'inclure ces données dans nos rapports de développement durable à partir de l'exercice 2022.*



À PROPOS DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

EN BREF

Toyota Material Handling Europe fait partie de Toyota Industries Europe AB Group, une filiale détenue à 100 % par Toyota Industries Corporation, le leader mondial des équipements de manutention depuis 2001. L'objectif du groupe est d'asseoir sa position de partenaire incontournable dans le domaine de la manutention en Europe.

Un réseau
mondial solide



Actif dans
42
pays



187 581
unités vendues



404 000
chariots sous contrat
de service



5
usines



4
unités de support



21
filiales



4 millions
d'interventions de
service par an



+5 100
techniciens de
maintenance formés



+300
fournisseurs



200
concessionnaires
et 15 distributeurs

	TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION	Exercice 2019 versus exercice 2013	GRUPE TOYOTA MATERIAL HANDLING	Exercice 2019 versus exercice 2013	TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE	Exercice 2019 versus exercice 2013
SALARIÉS	64 641	+36 %	44 878	+117 %*	11 410	+37 %
CHIFFRE D'AFFAIRES	17,2 Mrds EUR	**	11,4 Mrds EUR	**	2,5 Mrds EUR	+47 %
STRUCTURE	3 divisions Manutention, automobile, machines pour l'industrie textile		5 régions Japon, Europe, Amérique du Nord, Chine, International		30 entités opérationnelles	

* Inclut plusieurs acquisitions : Vanderlande, Bastian et Tailift; les chiffres de Vanderlande Europe ne sont pas inclus dans ceux de Toyota Material Handling Europe

** La conversion de la norme japonaise à la norme IFRS rend les comparaisons avec les années précédentes difficiles. Les taux de croissance sont néanmoins globalement conformes à ceux fournis aux salariés



LE « ZÉRO MUDA » (ZÉRO DÉCHET) EST NOTRE VISION

« À travers nos produits, nous voulons contribuer à faire avancer la société et le monde. » Ces mots de notre fondateur, Sakichi Toyoda, nous ont inspirés pour l'élaboration de notre nouvelle stratégie qui place la qualité au cœur de toutes nos décisions, qu'il s'agisse de nos relations avec nos partenaires commerciaux et nos salariés ou de notre rapport à l'environnement.

MAXIMISER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ POUR NOS CLIENTS

Notre nouvelle stratégie d'entreprise est axée sur la qualité de nos produits, de nos solutions et de l'expérience de nos clients. Au cours des dix dernières années, nos produits ont remporté 26 prix de design internationaux. Nos experts en qualité se rendent chaque année chez des centaines de fournisseurs pour s'assurer qu'ils partagent notre vision dans ce domaine. Nous continuons à renforcer les capacités du Système de Production Toyota (TPS) et la formation des opérateurs pour mieux accompagner nos clients et les aider à optimiser leur qualité et leur sécurité.

OPTIMISER LES POSSIBILITÉS D'ÉVOLUTION DE NOS SALARIÉS

Grâce à notre politique en matière de ressources humaines, chacun de nos sites peut identifier et tenir compte des priorités locales pour attirer et retenir les meilleurs profils. Depuis 2014, nous avons formé plus de 300 dirigeants à un style de management plus participatif pour permettre à nos salariés de s'épanouir. Chaque année, nous organisons une série de concours pour récompenser l'excellence dans plusieurs de nos cœurs de métier, des designers aux soudeurs en passant par les commerciaux et les techniciens de maintenance. Nous sommes partenaires des campagnes « Lieux de travail sains » de l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (UE-OSHA) depuis 2010, et cette mobilisation a permis à plusieurs de nos entités d'améliorer significativement leurs performances en matière de santé et de sécurité. Et nos valeurs Toyota poussent nos équipes à rechercher constamment de meilleures façons de travailler.

MINIMISER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

Nous avons considérablement réduit les émissions de CO₂ liées à la production tout en développant notre activité, et notre objectif est d'utiliser uniquement de l'électricité renouvelable d'ici à 2021. En Suède, nous convertissons actuellement notre plus grande usine de GPL au biogaz. À travers ces actions, nous souhaitons aider activement TICO à conserver son leadership mondial et son score AA au Carbon Disclosure Project (CDP) dans les catégories Changement climatique et Eau. Nous adaptons constamment notre offre de produits et de services pour aider nos clients à atteindre leurs propres objectifs de réduction d'émissions.

TRANSPARENCE ET COMMUNICATION

En tant que filiale de Toyota Industries Corporation, nous adhérons également aux objectifs de développement durable des Nations unies, conformément à la Vision 2030 de TICO. Nous utilisons les évaluations indépendantes d'EcoVadis dans une optique de transparence vis-à-vis de nos principaux clients, et pour optimiser les performances de notre réseau. Ayant obtenu la certification « Or » d'EcoVadis pour Toyota Material Handling Europe et 16 des 25 filiales du groupe, nous sommes en bonne voie pour que le niveau de performances atteigne devienne le seuil minimal pour l'ensemble des activités de Toyota Material Handling d'ici à 2021.

Matthias Fischer

Président et PDG de Toyota Material Handling Europe



La qualité est un élément clé de la progression de l'entreprise. Travaillons donc ensemble pour atteindre le zéro panne, zéro accident et zéro carbone.

Matthias Fischer,
Président et PDG de Toyota Material Handling Europe



LA QUALITÉ, PILIER DE NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Une maintenance efficace, sûre et durable, telle est la valeur ajoutée que nous voulons offrir à nos clients. En 2019, Toyota Material Handling Europe a affiné sa stratégie commerciale pour gagner en réactivité et rester le partenaire privilégié de leurs projets de transformation.

UNE OFFRE ÉLARGIE

Les chariots élévateurs et les remorqueurs haut de gamme, les solutions d'entretien connexes et les solutions de location ont constitué notre cœur de métier pendant de nombreuses années, et resteront une part essentielle de notre activité. Nous proposons désormais également des solutions dans les domaines de l'automatisation, de la connectivité et de la productivité, qui font aujourd'hui partie intégrante de notre offre de base. Être leader dans ces domaines est nécessaire pour rester un acteur-clé sur ce marché.

LA QUALITÉ, NOTRE PREMIER OBJECTIF

Depuis toujours, la qualité est la priorité absolue de Toyota. Elle est le fondement de notre réussite. Redéfinir et améliorer la qualité dans chacune de nos activités est essentiel pour nos clients face à un avenir complexe envahi de nouvelles technologies, de systèmes intégrés, de nouveaux concurrents et de nouveaux partenaires. C'est pourquoi nous nous efforçons d'aller toujours plus loin en termes de qualité et d'élargir cette notion à la proposition d'une expérience client optimale. Pour nous, la nouvelle Qualité rime avec rapidité, facilité et fiabilité.

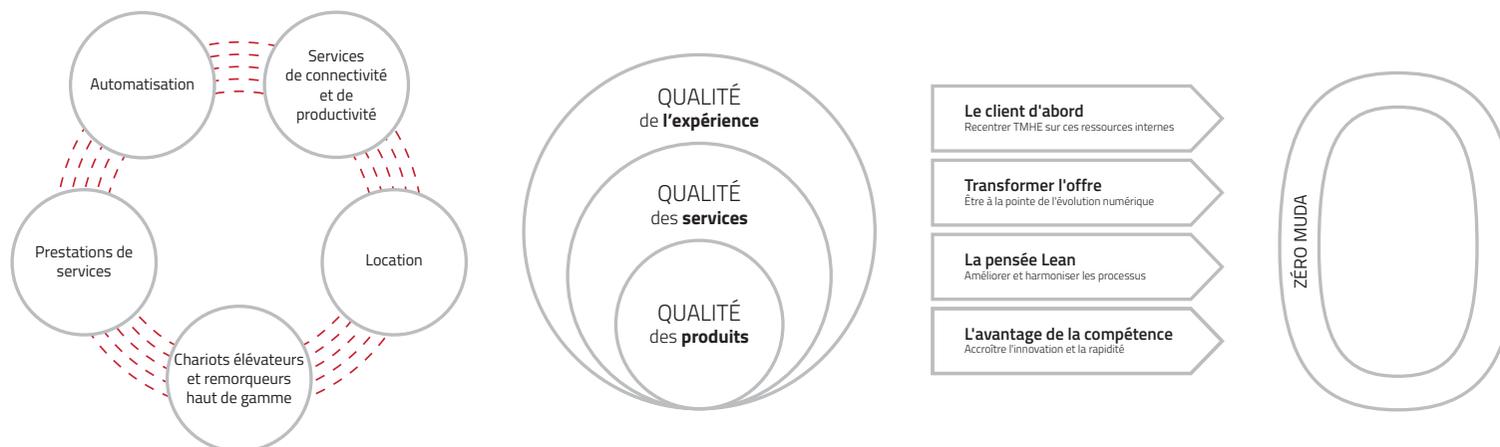
LA PASSION, NOTRE PLUS GRANDE FORCE

Notre culture d'entreprise est unique ; depuis toujours, elle met en avant les ressources humaines et la qualité. Nous considérons les problèmes comme des opportunités, nous aimons les résoudre et contribuer à la réussite de nos clients. Cette philosophie est profondément ancrée dans notre culture depuis la création de l'entreprise par Sakichi Toyoda et l'élaboration de ses préceptes. Nous créons des expériences client positives dans le monde entier et, en facilitant le déplacement des marchandises, nous contribuons à un monde plus durable. Notre objectif est de réduire la consommation d'énergie et les déchets. Pour cela, les outils dont nous disposons sont la numérisation, l'automatisation et les nouveaux services, et ils devraient être largement développés dans notre secteur au cours des dix ans à venir. Après la production, la logistique et la maintenance seront les prochains secteurs impactés par ce phénomène.

LE ZÉRO MUDA, UNE NOUVELLE DONNE POUR NOTRE ENTREPRISE

Dans l'avenir que nous souhaitons bâtir, les « Muda » (pertes inutiles de ressources et de temps), seront de l'histoire ancienne. Tous les biens produits et tous les services fournis apporteront encore plus de valeur ajoutée aux utilisateurs finaux. Des contraintes telles que l'attente, les défaillances ou les erreurs auront disparu. Cet avenir sera un monde dans lequel les équipements et systèmes de maintenance seront entièrement connectés et intégrés, un monde sans frontières où l'automatisation sera la plus étendue possible. Le Zéro Muda est notre vision.

RENDRE LE MONDE PLUS DURABLE GRÂCE AU ZÉRO MUDA





STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

Toyota Industries Corporation est le leader mondial dans le domaine des chariots élévateurs et des services et solutions associés; le groupe comprend quatre divisions : Manutention (59 %), Automobile (moteurs, air conditionné, composants électroniques) (34 %), Machines textiles (4 %) et Logistique (3 %). Toyota Industries Corporation emploie 64 641 salariés et a réalisé un chiffre d'affaires de 18,6 milliards d'euros pour l'exercice 2019. L'entreprise est cotée à la bourse de Tokyo. Pour en savoir plus sur les derniers rapports annuels, environnementaux et de RSE de Toyota Industries Corporation [L](#).

TOYOTA INDUSTRIES EUROPE

Toyota Industries Europe AB est une société privée basée en Suède qui rend compte chaque année de ses activités aux autorités comptables suédoises dédiées aux grandes entreprises. Toyota Industries Europe AB est la société mère d'un certain nombre d'autres entreprises, dont Toyota Material Handling Europe AB (représentant la majorité du chiffre d'affaires et des salariés) et Vanderlande BV. Vanderlande publie son propre rapport de développement durable.

En mai 2017, Toyota Industries Europe AB a racheté Vanderlande Industries Holding BV, une société néerlandaise de plus de 5 000 salariés. Vanderlande est le leader mondial du marché des solutions logistiques automatisées à haute valeur ajoutée pour les aéroports, le tri de colis et les entrepôts. Cette acquisition n'a pas eu d'impact sur la taille, la structure ou la chaîne d'approvisionnement de Toyota Material Handling au cours de la période visée par le présent rapport.

Le dernier rapport annuel du groupe Toyota Industries Europe AB comportant les états financiers consolidés et autres informations relatives à l'entreprise, peut être obtenu auprès du bureau suédois d'immatriculation des sociétés Bolagsverket [L](#).

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

Fondée en 2006, notre société est née de la fusion de Toyota Industrial Equipment et de l'entreprise suédoise BT Products AB. Implantée dans plus de 40 pays, elle a établi son siège social à Mjölby, en Suède, et dispose d'un siège européen à Bruxelles (Belgique). Nous employons 11 410 collaborateurs et notre chiffre d'affaires s'est élevé à 2,5 milliards d'euros en 2019.

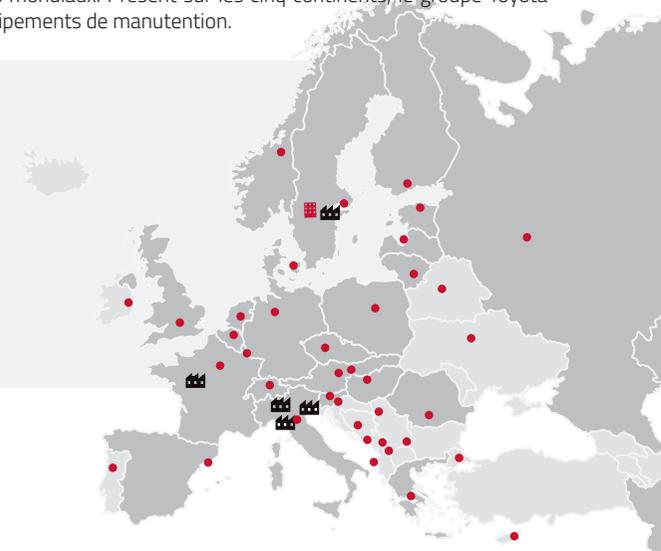
Nos produits (dix gammes de chariots S) sont fabriqués dans nos usines européennes de Suède (Mjölby), France (Ancenis) et Italie (Bologne et Ferrare). Implantée à Ferrare, Lift Truck Equipment S.p.A. est une société détenue à 100 % par le groupe TMH, spécialisée dans la fourniture de mâts pour chariots élévateurs destinés à nos usines françaises et italiennes. Au cours de l'exercice 2017, nous avons acquis un cinquième site de production, Simai, à Milan (Italie). Simai produit des chariots tracteurs électriques de remorquage pour les pistes d'aéroports sous sa propre marque et emploie une trentaine de salariés. Nous n'avons pas consolidé les données de Simai dans le présent rapport. Moins de 5 % du volume de chariots vendu en Europe est importé d'usines situées dans d'autres régions du groupe Toyota Material Handling, une organisation d'envergure mondiale dédiée aux systèmes de manutention au sein de TICO.

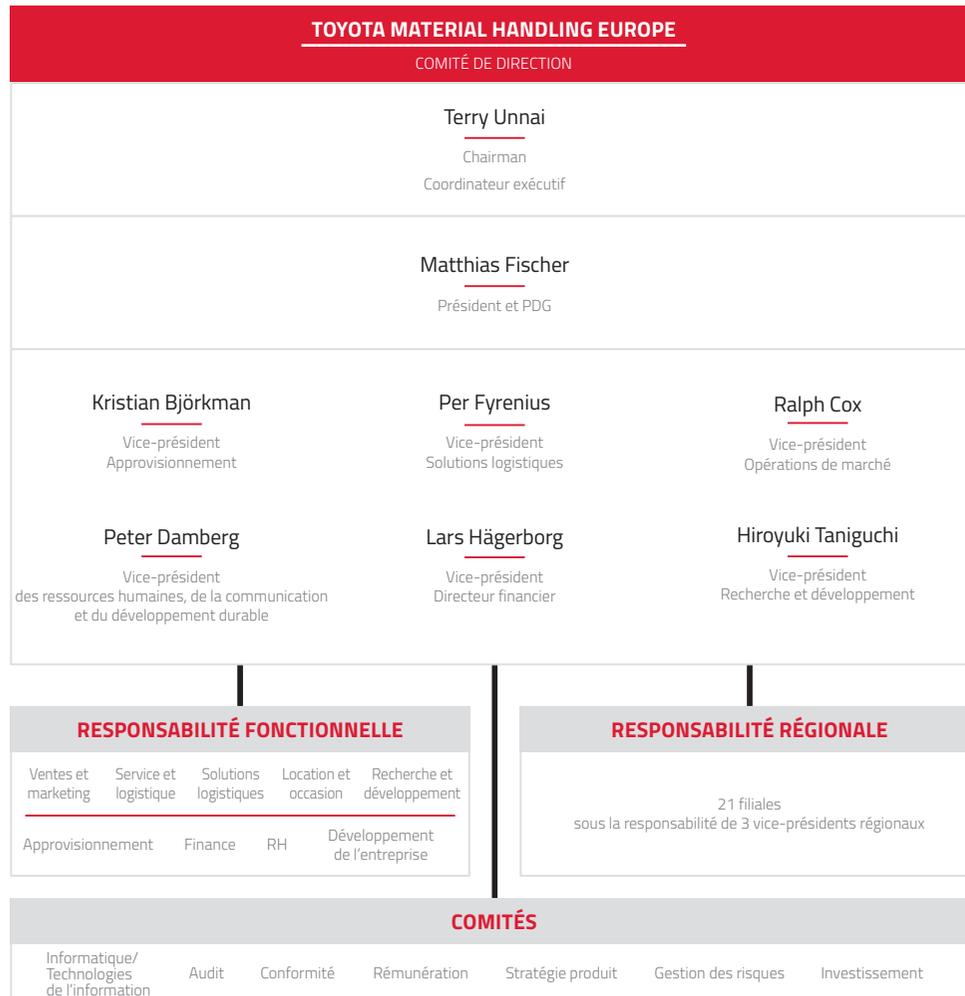
L'entreprise comprend 21 filiales nationales secondées par quatre entités de support, auxquelles s'ajoutent plus de 200 concessionnaires et 15 distributeurs indépendants répartis dans 20 pays. Consulter la fiche d'information de l'entreprise [L](#).

Notre personnel représente plus de 25 % de l'effectif mondial du groupe Toyota Material Handling. Hormis l'Europe, le groupe est également présent au Japon, en Amérique du Nord et en Chine, et la division « Internationale » regroupe les autres marchés mondiaux. Présent sur les cinq continents, le groupe Toyota Material Handling est le leader mondial des équipements de manutention.

Notre réseau interne et externe

- Siège social
- Usines
- Représentation nationale Toyota
- Distributeurs indépendants
- Filiales





* Gestion de l'approvisionnement, production, centres de R&D, achats stratégiques et qualité des produits

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de l'entreprise compte quatre membres : Terry Unnai, Yuichiro Yamazaki, Toru Inagawa et Matthias Fischer. Président du Conseil d'administration, Terry Unnai est également administrateur non dirigeant de Toyota Material Handling Europe. Matthias Fischer est Président-Directeur général du Comité de direction de l'entreprise.

Le Conseil d'administration est en charge de l'organisation et de la gestion de l'entreprise. Il se réunit une fois par mois en séance extraordinaire sur convocation du Directeur général ou d'un membre du Conseil, avec un ordre du jour spécifique. Le Conseil d'administration reçoit un rapport annuel de chaque filiale de Toyota Material Handling Europe (voir la liste complète ) vérifié par des auditeurs externes, faisant état de ses résultats financiers. Le Conseil d'administration est responsable en dernier ressort de la conformité des états financiers consolidés de l'entreprise à la législation et aux principes comptables en vigueur.

COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction compte six Vice-présidents, notre Président-Directeur général et notre Chairman. Le Comité de direction définit, met en œuvre et analyse la stratégie, la mission et la vision de l'entreprise. La présence de plusieurs comités assure un processus décisionnel pluridisciplinaire sur tous les sujets liés à la stratégie produits, la conformité, la gestion des risques, les audits et la rémunération des cadres.

L'organisation est gérée sur la base d'une structure matricielle. Le Comité de direction tient des réunions mensuelles au cours desquelles les administrateurs et, à intervalles réguliers ou selon les besoins, des membres de diverses divisions ou régions sont invités à participer.

Les membres du Comité proviennent d'horizons divers, combinant une expertise reconnue du secteur de la manutention à une spécialisation dans des domaines stratégiques et une connaissance fine et approfondie de notre entreprise. Vous pouvez consulter profils détaillés des membres du Comité de direction en cliquant sur leurs noms dans l'organigramme.

ADHÉSION À DES FÉDÉRATIONS

Matthias Fischer siège au Conseil d'administration de la Fédération européenne de la manutention  et préside le Groupe de produits « Chariots de manutention » de la Fédération .



NOS PRINCIPES FONDATEURS

LES PILIERS TOYODA

La Toyota Industries Corporation a publié en 1935 les Piliers Toyoda  pour ancrer les principes novateurs sur lesquels Sakichi Toyoda a fondé la société et s'assurer qu'ils lui survivraient. On dit parfois des Piliers Toyoda qu'ils constituent notre philosophie d'entreprise et l'histoire de la société.

- Toujours être **fidèle** à ses devoirs, pour contribuer au succès de l'entreprise et au bien commun de toute la société.
- Toujours être **studieux** et créatif, s'efforcer de rester en avance sur son temps.
- Toujours être **pragmatique** et éviter le superflu.
- Toujours instaurer une **ambiance de travail** chaleureuse et conviviale.
- Toujours **respecter** les questions d'ordre spirituel et être reconnaissant.

Les cinq affirmations constituant les Piliers sont les principes fondamentaux qui doivent prévaloir dans l'ensemble des entreprises de la Toyota Industries Corporation. Salariés et cadres doivent toujours s'y référer, dans leur travail quotidien comme lors de décisions commerciales stratégiques.

LE TOYOTA WAY

Adopté par Toyota Material Handling en 2004, le Toyota Way réunit les valeurs partagées par l'entreprise. Elles s'inspirent des Piliers Toyoda et forment la base de notre culture d'entreprise, qui repose sur l'amélioration continue des processus (Défi, Kaizen et Genchi Genbutsu) et le respect des personnes (respect mutuel et travail d'équipe). Le Toyota Way nous permet de parler un langage commun et de poursuivre des objectifs identiques dans le groupe et ses filiales.

Défi	Avoir une vision à long terme et relever tous les défis avec le courage et la créativité nécessaires pour réaliser cette vision.
Kaizen	Kaizen signifie « la recherche de l'amélioration continue » et suggère que chaque produit ou processus peut toujours être amélioré.
Genchi Genbutsu	Rechercher l'origine des problèmes pour les comprendre dans leur globalité et être en mesure de les résoudre.
Respect	Respecter nos partenaires, déployer tous les efforts nécessaires pour comprendre les autres, assumer nos responsabilités et tout mettre en œuvre pour instaurer une confiance mutuelle.
Travail d'équipe	Accorder une grande importance au partage des connaissances et encourager l'apprentissage mutuel. Favoriser l'esprit d'équipe pour optimiser les performances individuelles et collectives.

Nous partageons ces cinq valeurs clés de l'entreprise avec tous nos salariés dans le cadre de leur journée d'intégration. Nos processus, pratiques et outils professionnels garantissent l'intégration des valeurs du Toyota Way dans notre culture décisionnelle, nos modes de communication et notre attitude sur le lieu de travail. Lors de leur entretien annuel de performances, nos salariés sont (entre autres) évalués sur leur respect des valeurs prônées par le Toyota Way.



PRATIQUES COMMERCIALES ÉQUITABLES

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

Les données relatives à la gouvernance figurant dans ce rapport sont plus détaillées que dans les rapports précédents : une organisation claire, un leadership fort, des directives et des politiques spécifiques, s'accompagnant de pratiques commerciales équitables en matière de gestion des risques, de conformité et de corruption.

DIRIGEANCE

Établie en 2012, notre **Philosophie de la dirigeance**, ou du leadership, consiste en un ensemble de principes directeurs qui régissent le comportement de nos dirigeants dans leur travail quotidien et leurs relations avec autrui. Cette Philosophie sera actualisée au cours de l'exercice 2020 pour répondre à l'évolution de notre secteur d'activité et de la société. Plus concrètement, nous nous devons :

- d'aligner la dirigeance sur la vision et la stratégie de l'entreprise
- de clarifier les attentes vis-à-vis de nos cadres et l'étendue de leurs responsabilités
- d'élargir la portée de la dirigeance en misant sur un leadership pluridisciplinaire
- de privilégier un management favorable au changement
- de préciser nos attentes en termes de styles de leadership

Les dirigeants exercent trois rôles complémentaires : en tant que responsables d'équipes, ils sécurisent les résultats et atteignent les objectifs de l'entreprise; en tant que managers, ils assurent le suivi de leurs collaborateurs et encouragent une communication ouverte au sein des équipes; et en tant que stratèges, ils favorisent l'innovation et l'amélioration continue pour concrétiser la mission et la vision de l'entreprise. Les dirigeants sont également responsables des résultats obtenus et des progrès accomplis.

Ces cinq dernières années, l'organisation européenne des Ressources Humaines (RH) s'est fortement investie dans la formation et le développement des dirigeants. Des études ont en effet montré que lorsqu'un employé quitte une entreprise, les raisons invoquées sont souvent liées à des questions de leadership.

POLITIQUES ET DIRECTIVES

Notre **Code de conduite** décrit le comportement éthique que nos collaborateurs doivent adopter dans leurs rapports avec leurs collègues, clients, fournisseurs et autres partenaires ou vis-à-vis de la société au sens large. Il traite un large éventail de sujets, tels que la discrimination et le respect des droits de l'homme, et de situations telles que l'utilisation des biens de l'entreprise, les délits d'intériorité, le respect des lois et réglementations locales et la protection de l'environnement. Lisez l'intégralité du Code de conduite [🔗](#).

Notre **Code de conduite Fournisseurs** spécifie les normes minimales que tous les fournisseurs doivent respecter, et plus particulièrement leur comportement en termes de responsabilité sociale et environnementale. Consultez l'intégralité du Code de conduite Fournisseurs [🔗](#).

Notre **Politique d'approvisionnement responsable** (document interne), reflète les principes et les valeurs de l'entreprise, précise que le personnel doit privilégier les fournisseurs socialement responsables et incite à promouvoir des comportements écologiquement responsables en matière d'achats. En savoir plus sur la Politique d'approvisionnement responsable de Toyota Material Handling [🔗](#).

Nos salariés peuvent contacter 24 h/24 et 7 j/7 notre plateforme externe de **Service d'assistance Code de conduite**, par téléphone et via le site internet s'ils souhaitent faire remonter des problématiques.

Au cours de l'exercice 2019 :

- 100 % de nos salariés ont suivi une formation à notre Code de conduite
- tous les personnels en charge de l'approvisionnement dans nos usines de Mjölby et Ancenis ont été formés à une Politique d'approvisionnement responsable
- nos principaux fournisseurs ont tous signé notre Code de conduite Fournisseurs

GESTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Deux fois par an, le développement durable est le principal point à l'ordre du jour de notre Comité de direction : les discussions portent sur la façon dont ces enjeux interagissent avec d'autres priorités commerciales, et sur la définition des priorités et des objectifs pour l'avenir. Une fois par trimestre, les vice-présidents régionaux sont informés des résultats obtenus par rapport aux indicateurs clés de performance (ICP) et, en concertation avec les managers, définissent les priorités à l'échelle locale. Ces priorités peuvent varier en fonction des risques et des opportunités rencontrés à l'échelle locale.

Le **service Développement durable** est basé au siège de Mjölby et à notre siège européen de Bruxelles. Le directeur du service Développement durable relève directement du Premier Vice-président de la division RH, Communication et Développement durable, qui relève elle-même de notre Président-Directeur général.

Des Champions du développement durable, nommés par le Directeur général de chacune de nos 30 filiales, sont chargés de :

- mettre en œuvre les engagements environnementaux du groupe, sa vision en matière de santé et de sécurité et sa politique de RSE
- gérer la conformité juridique dans les domaines liés au développement durable
- rendre compte des progrès réalisés en matière de développement durable par rapport aux indicateurs clés de performance (ICP) et aux objectifs définis
- coordonner les demandes EcoVadis au niveau local
- promouvoir les bonnes pratiques auprès de la direction locale
- participer aux réunions en ligne mensuelles organisées par le service Développement durable pour s'aligner sur les directives du Comité de direction
- assister à la réunion annuelle sur le développement durable qui permet de partager les bonnes pratiques



CONFORMITÉ

Conformément à notre Code de conduite, nous veillons à faire preuve d'intégrité et à respecter l'ensemble des lois et réglementations en vigueur dans les pays où nous sommes implantés. Nous considérons qu'il est de notre responsabilité de connaître les lois applicables à nos activités, y compris les lois en matière de concurrence et de protection de l'environnement.

ORGANISATION

Notre Comité de conformité est chargé de la surveillance des questions de conformité non financière, et notamment du système visant à assurer la conformité juridique et réglementaire.

L'organisation dédiée aux questions de conformité est présidée par notre Directeur juridique et comprend **une équipe de 29 Responsables Conformité locaux (LCO)**, constituée de représentants de nos usines, filiales et fonctions support et occupant des postes dans le domaine de la finance, des ressources humaines, de la qualité et de la conformité. Un Responsable Conformité est également chargé de la mise en œuvre du programme de conformité, y compris des politiques et directives existantes dans ce domaine. Une formation en ligne interactive disponible en 13 langues complète la formation en salle dispensée par les Responsables Conformité.

En 2019, Toyota Material Handling Europe a mis en place une **formation de sensibilisation à la sécurité**, destinée à compléter la formation au Code de conduite, pour l'ensemble de ses salariés. L'objectif de cette formation est de protéger nos données, qui sont l'un de nos biens les plus précieux, afin d'être un partenaire commercial fiable et digne de confiance pour nos clients et de protéger notre marque pour assurer la pérennité et la rentabilité du groupe.

Un Responsable Conformité est également chargé de la formation continue aux problématiques de conformité, tels que l'impact des nouvelles réglementations sur la lutte contre la corruption et le traitement des écarts de conformité, tels que les violations du Code de conduite.

Nos outils d'évaluation des risques liés à la conformité comprennent une **Évaluation des risques de conformité (CRA)**, qui fait partie du processus de gestion des risques actuellement en place chez Toyota Material Handling Europe. Les Responsables Conformité des filiales locales sont chargés de procéder à l'évaluation des risques liés à la conformité, d'identifier les risques potentiels et de discuter des risques et des stratégies d'atténuation possibles avec le responsable concerné. Les DG des filiales locales sont responsables en dernier ressort des mesures de limitation des risques et du suivi des progrès accomplis.

En 2015 et 2018, nous avons organisé deux conférences européennes durant lesquelles les Responsables Conformité ont évoqué les problèmes rencontrés et partagé leurs bonnes pratiques. Pour les Responsables Conformité des filiales locales, il est difficile de travailler sur des problématiques de conformité parallèlement à leurs activités quotidiennes, le tout en s'efforçant de faire de la conformité une véritable culture et une éthique professionnelle allant au-delà du simple respect de la loi. Nous devons donc être préparés et renforcer nos capacités pour gérer notre exposition à de nouveaux risques complexes tels que les tentatives de fraude et les cyber-attaques.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Depuis le 25 mai 2018, l'Union européenne dispose d'une loi commune paneuropéenne, le RGPD, qui régit la protection des données en général, et des données personnelles en particulier. Le RGPD fixe des normes plus rigoureuses et augmente les standards de conformité pour tous les acteurs impliqués dans le traitement des données à caractère personnel.

Au sein de Toyota Material Handling Europe, plus de 400 systèmes de traitement de données personnelles ont été identifiés. Nos services juridiques et informatiques ont créé une feuille de route RGPD et mis en place un programme permettant de garantir à nos partenaires la conformité de l'entreprise au Règlement général sur la protection des données.

Au cours de l'exercice 2019, nous avons créé un groupe de travail sur la protection des données (le DPWG) pour poursuivre notre travail sur le RGPD et les questions liées à la protection des données. Le DPWG accompagne l'entreprise dans cette démarche et s'assure que les procédures mises en place sont respectées. Nous avons publié une politique de protection des données personnelles basée sur sept principes fondamentaux régissant le traitement des données à caractère personnel dans l'ensemble de nos activités, ainsi que des documents d'orientation visant à sécuriser la gestion et la maintenance des services informatiques.

FRAUDE ET CORRUPTION

Notre Code de conduite nous interdit d'accepter ou de solliciter, directement ou indirectement, des cadeaux ou autres avantages d'un fournisseur, client ou tiers (administrations, autorités publiques ou autres organismes similaires) en rapport avec des transactions commerciales.

Pour y répondre, nous avons mis en place une **Directive relative aux cadeaux et marques d'hospitalité** que nous avons intégrée à nos formations au Code de conduite. Cette directive s'inspire des prescriptions légales existantes en matière d'acceptation et d'offre de cadeaux, de marques d'hospitalité et d'autres avantages ; elle fournit des indications et établit des exigences minimales pour l'ensemble des salariés. Dans les situations délicates, les salariés doivent demander conseil à leurs collègues, leurs supérieurs hiérarchiques ou à leur Responsable Conformité local.



GESTION DES RISQUES

En accord avec notre Code de conduite, nous mettons tout en œuvre pour respecter les réglementations en vigueur et nous comporter de manière à ne pas nuire à la réputation de l'entreprise. La gestion des risques est cruciale pour gérer ou atténuer les événements qui pourraient avoir des effets néfastes sur notre entreprise et nos activités, et pour préserver notre légitimité au sein de la société.

Notre **Politique de gestion des risques** (ERP) définit les procédures obligatoires pour l'entreprise et ses filiales locales afin d'« identifier, d'analyser, d'atténuer et de signaler les risques » par l'intermédiaire de mécanismes d'**Évaluation des risques** (ERA) et de **Gestion des risques** (ERM).

Tout au long de l'année, le DG (directeur général) de chacune des filiales doit évaluer les risques et mettre en place des mesures permettant de les réduire. Une fois par an, le Comité de gestion des risques, composé de notre Chairman, du Président-Directeur général, du Directeur financier, du Premier Vice-président des RH, du Responsable Conformité, du Directeur juridique, du Contrôleur interne et du Responsable de la gestion des risques étudie les risques détectés par les filiales locales. Les risques potentiels sont classés selon les catégories suivantes : « opérationnels, financiers, stratégiques, situations d'urgence et non-conformité ». Le Directeur régional doit également mettre en place une culture de sensibilisation aux risques parmi ses collaborateurs et prestataires.

Notre audit interne se veut « une entité indépendante et assure une activité objective de conseil, dans le but d'apporter une valeur ajoutée et d'améliorer notre fonctionnement. »

La Toyota Industries Corporation étant cotée sur le marché boursier japonais, la plupart de nos filiales sont tenues de respecter les exigences de contrôle interne de la version japonaise de la loi américaine Sarbanes-Oxley, communément appelée « J-Sox ». Cette loi contient des critères de seuils spécifiques relatifs aux revenus, à l'effectif, etc., qui déterminent si la filiale en question est tenue de respecter les prescriptions de la norme J-Sox. Toutes les filiales du groupe effectuent une auto-évaluation de leur environnement de contrôle interne. Cette dernière se présente sous la forme d'un **Questionnaire d'auto-évaluation** (SAQ). Au début de tout nouvel exercice budgétaire, le Comité de direction de chaque filiale du Groupe évalue son contrôle interne et remplit le SAQ. Si des anomalies sont détectées dans l'environnement de contrôle interne, un plan d'amélioration est établi afin de réduire les risques potentiels en termes de gouvernance et de conformité.

En 2012 l'entreprise a mis en place un **Comité de contrôle interne** pour assurer la supervision du processus d'audit, du système de contrôle interne du groupe et du respect des lois et réglementations. Celle-ci se compose de notre Chairman, du Président-Directeur général, du Directeur financier, du Directeur juridique et du Directeur du contrôle financier. La Commission comprend également d'autres intervenants, dont plusieurs autres membres du Comité de direction et les directeurs généraux des filiales régionales. Cette évaluation est ensuite communiquée au service d'audit interne et aux divisions RSE de Toyota Industries Corporation.

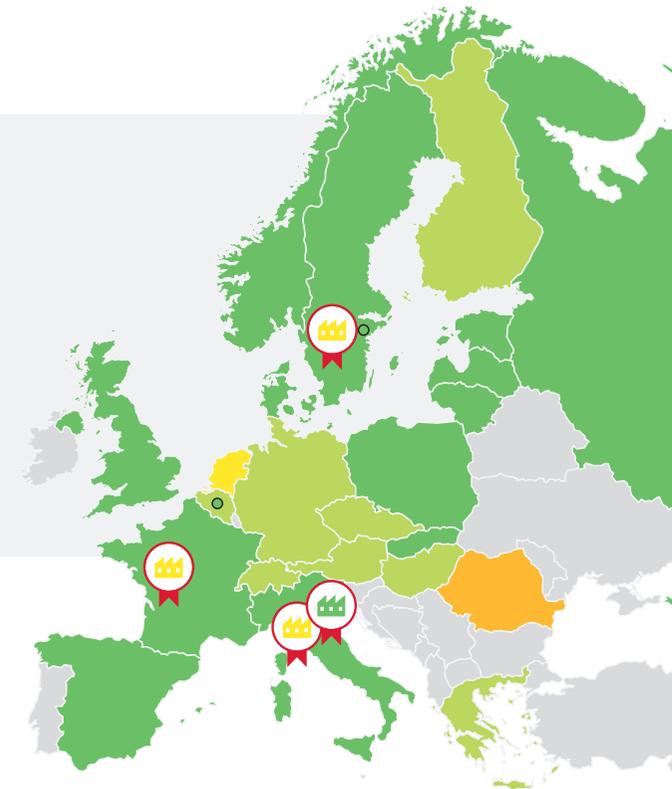
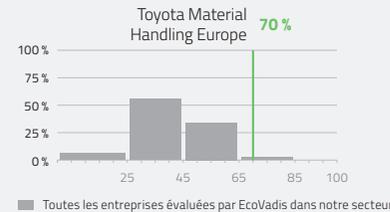
EcoVadis évalue les fournisseurs selon 4 critères : La gestion de l'environnement, les pratiques de travail, l'éthique et l'approvisionnement responsable. La notation de l'éthique évalue leurs performances dans les domaines cités dans les pages précédentes de ce rapport (structure de gestion, gouvernance et dirigeance, conformité, fraude et corruption, gestion des risques, etc.).

Grâce à leur engagement dans ce domaine, Toyota Material Handling Europe et 12 de ses filiales ont obtenu le niveau « avancé », et 8 autres le niveau « confirmé ». Pour en savoir plus sur le classement EcoVadis, consultez les pages 22 et 30.

PERFORMANCES ÉTHIQUES

– Selon EcoVadis

Répartition des scores par thème





À PROPOS DE CE RAPPORT



Le développement durable est étroitement lié aux Valeurs Toyota, et les équipes de nos usines européennes nous aident constamment à trouver des solutions aux enjeux les plus importants pour nos clients.



Tom Schalenbourg,
Directeur Développement durable
Toyota Material Handling Europe





À PROPOS DE CE RAPPORT

EN BREF

La transparence est devenue le nouveau paradigme du monde des affaires. Elle nous aide à raconter notre histoire, mais surtout, elle favorise les échanges et les initiatives au sein de l'entreprise en nous incitant à nous améliorer.

Rejoignez-nous
sur les réseaux sociaux



69 % 
de nos 71
objectifs de développement durable
devraient être atteints d'ici 2021



Nouveau dans ce rapport
**Nouvelle stratégie d'entreprise
et philosophie du leadership**



>95 %
des revenus et des
salariés couverts



Couvre
17 enjeux
prioritaires



**Standard
GRI**
Option « Critères
essentiels »



MATRICE DE CATÉGORISATION DES THÈMES

DIALOGUE AVEC LES PARTENAIRES

En 2012, l'organisation de notre premier tour de table officiel d'« engagement des partenaires » nous a permis de définir les thèmes les plus importants aux yeux de nos 28 partenaires internes et externes.

En 2013, nous avons publié notre premier rapport sur le développement durable , revu par un panel de partenaires externes à l'entreprise.

Et en 2015, nous avons publié un deuxième rapport , dans lequel nous avons pris en compte les recommandations du panel.

En 2017, un deuxième tour de table d'« engagement des partenaires » nous a permis d'actualiser la liste des enjeux prioritaires à aborder dans ce rapport. Nous avons réitéré ce dialogue formel en 2017 et mis à jour notre matrice en demandant à **56 partenaires** de classer par ordre de priorité 27 questions que nous considérons comme relevant de notre « sphère d'influence ». Les 34 acteurs internes rassemblaient des dirigeants et des décideurs de Toyota Material Handling Europe, tant au niveau national que régional, répartis entre le siège et les filiales locales. Nous avons veillé à ce que les personnels du SAV et du marketing (près de la moitié de nos effectifs, mais moins accessibles par e-mail) soient bien représentés en mobilisant 15 chefs d'équipes en provenance de plusieurs filiales et porte-paroles de quelque 250 techniciens. Parmi nos 22 partenaires externes se trouvaient des associations de notre secteur d'activité, un représentant de la société civile, un consultant externe, un auditeur, notre actionnaire principal, les représentants d'une filiale et d'une société associée, des représentants des milieux universitaires et des médias, un membre de l'administration locale, un travailleur non salarié de l'entreprise, ainsi que plusieurs fournisseurs et clients. Les opinions représentées sont beaucoup plus larges que le nombre d'études réalisées : de nombreux participants ont mobilisé d'autres experts/décideurs de leurs divisions ou services respectifs pour répondre à ces enquêtes.

17 ENJEUX PRIORITAIRES

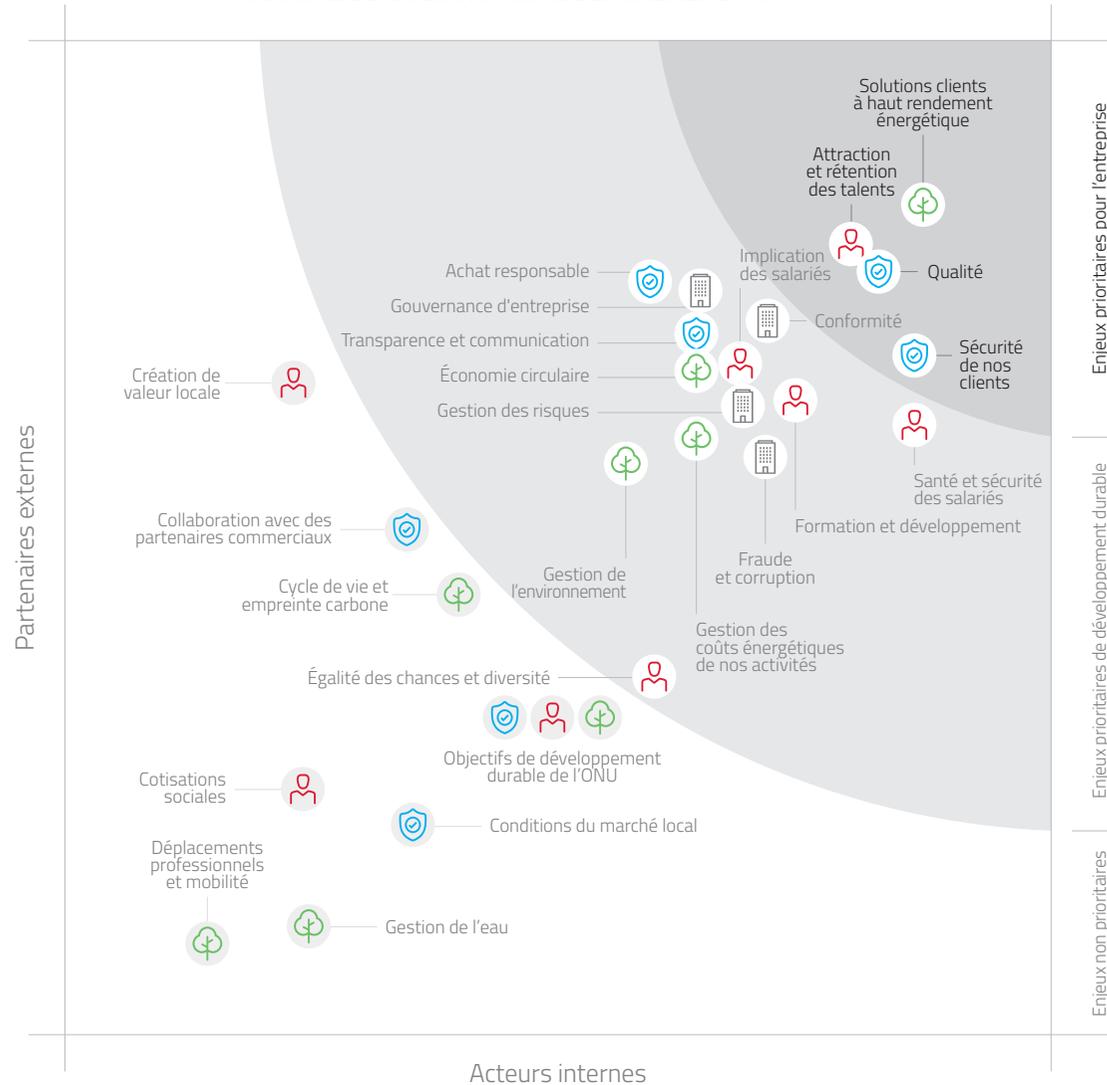
C'est cette matrice de catégorisation des thèmes qui a servi de base à nos rapports de développement durable 2018 et 2019. Les intervenants ont identifié au total 17 enjeux prioritaires dont nous avons souhaité rendre compte, conformément aux principes généraux 2016 de la GRI (Global Reporting Initiative). Bien que la gestion environnementale ne figure pas dans cette liste, nous tenons absolument à publier un rapport sur cette question, car cet enjeu est capital pour Toyota Industries Corporation. Nous abordons ainsi 17 enjeux essentiels. Sont définis comme enjeux prioritaires les thèmes importants aux yeux de nos partenaires internes et externes, perçus comme ayant des retombées majeures ou élevées s'ils ne sont pas abordés par l'entreprise.

L'économie circulaire, la diversité et l'égalité des chances sont autant de sujets d'intérêt majeur pour les trois à cinq ans à venir. En décembre 2017, l'équipe de direction de Toyota Material Handling a approuvé les résultats relatifs à l'engagement de nos partenaires et la nouvelle matrice de catégorisation des thèmes.





MATRICE DE CATÉGORISATION DES THÈMES 2019



CLASSEMENT DES ENJEUX PAR ORDRE DE PRIORITÉ

Nous avons chacun une responsabilité individuelle d'un point de vue économique, social et environnemental; le développement durable fait partie intégrante de notre quotidien dans les sites de production, les services commerciaux et d'après-vente et les fonctions de support.



Nous avons établi des normes élevées en matière de conduite de notre activité.

Nous communiquons ainsi des informations sur les fondamentaux de notre entreprise, qu'il s'agisse de la structure ou de l'organisation de nos activités. Nous fournissons également des données sur les réglementations, politiques et directives en vigueur au sein de l'entreprise, afin de garantir un niveau de conformité adéquat aux législations européennes et nationales en matière de gouvernance d'entreprise, de gestion des risques et de lutte contre la fraude et la corruption.



MAXIMISER la qualité et la sécurité pour nos clients

La qualité est un maître mot dans notre production et nos process, tout comme dans les produits et services que nous proposons à nos clients. Elle est la garantie d'une sécurité optimale.



OPTIMISER les possibilités d'évolution de nos salariés

Le succès de l'entreprise repose sur ses salariés : la gestion des talents, la rémunération, la formation et l'évolution professionnelle, l'implication des collaborateurs ; leur santé et leur sécurité, ainsi que l'égalité des chances et la diversité, sont nos priorités dans ce domaine.



MINIMISER l'impact sur l'environnement

Dans l'optique de la Vision 2030 de Toyota Industries Corporation, nous mettons à profit notre expertise pour offrir à nos clients des produits et services économes en énergie. Nous voulons également réduire le coût énergétique de nos activités, maîtriser notre consommation d'eau et contrôler nos déchets par une gestion durable de l'environnement. Nous sommes convaincus que la pérennité de nos activités et la qualité des services de nos fournisseurs reposent sur une attitude socialement et écologiquement responsable, c'est pourquoi nous encourageons nos partenaires commerciaux à construire une relation bilatérale basée sur ces principes.

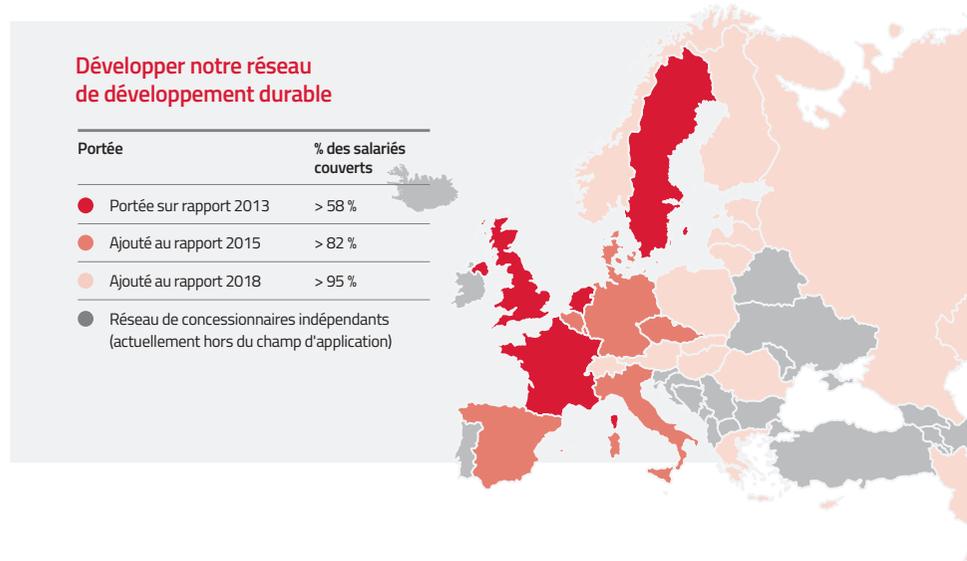


REPORTING SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

PLUS D'INFORMATIONS COLLECTÉES

Depuis 2012, nos **29 filiales** publient des données trimestrielles sur les ressources humaines, la santé, la sécurité et l'environnement dans Sofi by Thinkstep, notre solution logicielle sur le développement durable hébergée dans le cloud. Cette plateforme offre une solution efficace de collecte des données et de gestion des résultats pour les indicateurs clés de performance (ICP) définis en fonction des enjeux prioritaires de notre rapport 2015. Toyota Industries Corporation a commencé à déployer son propre logiciel de reporting environnemental basé dans le cloud, appelé RISE, pour l'ensemble de ses activités. Actuellement, quatre de nos usines et Toyota Material Handling Pologne expérimentent cette solution et dans les années à venir, nous prévoyons de migrer l'intégralité de notre reporting environnemental vers RISE.

Depuis la publication de notre dernier Rapport sur le développement durable en 2018, le nombre de filiales communiquant des données relatives à la durabilité est resté le même, couvrant **plus de 95 % de nos activités** et **plus de 90 % de nos salariés**.





OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES (ODD)

La Vision 2030 de Toyota Industries Corporation, qui s'affiche ici à droite, fait directement référence aux Objectifs de développement durable des Nations unies (ODD).

Les ODD sont une source d'inspiration car ils soulignent l'importance de la concertation avec nos partenaires pour créer un monde plus durable. C'est la raison pour laquelle, tout au long de ce rapport, nous fournissons des exemples de relations de partenariats nouées avec nos clients, fournisseurs, salariés, mais aussi avec des organismes professionnels, des universités et des collectivités locales. Notre partenariat depuis 2010 avec l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU-OSHA) est un excellent exemple des collaborations mises en place avec les institutions européennes et nos clients pour promouvoir « la santé et le bien-être pour tous », salariés, clients et fournisseurs, conformément à l'aspiration générale exprimée dans l'Objectif 3.



Dans notre Rapport sur le développement durable, nous abordons certaines des priorités couvertes par six des 17 ODD de l'ONU :

Objectif 3	▪ Santé et bien-être	Pages 28 à 30, 40 à 44
Objectif 5	▪ Égalité entre les sexes	Page 39
Objectif 9	▪ Industrie, innovation et infrastructure	Pages 22 à 25
Objectif 12	▪ Consommation et production responsables	Pages 53 à 57
Objectif 13	▪ Lutte contre les changements climatiques	Pages 47 à 52, 57
Objectif 17	▪ Partenariats pour atteindre les objectifs	Pages 24 à 28, 38

LA VISION 2030 DE TICO

Toyota Industries Corporation a étendu son offre de produits et sa présence géographique. TICO a donc repensé sa Vision 2030 afin de l'adapter aux changements de contexte internes et externes vécus par l'entreprise. Les tendances de la quatrième révolution industrielle et l'augmentation des risques géopolitiques et des exigences sociétales en matière de rapports non financiers ont également été prises en compte dans l'élaboration de la nouvelle Vision. Le Groupe TICO contribue à la réalisation des Objectifs de développement durable de l'ONU en s'efforçant de répondre aux enjeux sociétaux actuels à travers ses activités.

NOTRE NOUVELLE VISION

Contribuer à faire de notre planète un monde meilleur, à améliorer la qualité de vie, à encourager l'émergence d'une société plus inclusive en soutenant le tissu industriel et social dans le monde entier grâce à des produits et services anticipant les besoins des clients.





NOTRE COMMUNICATION SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



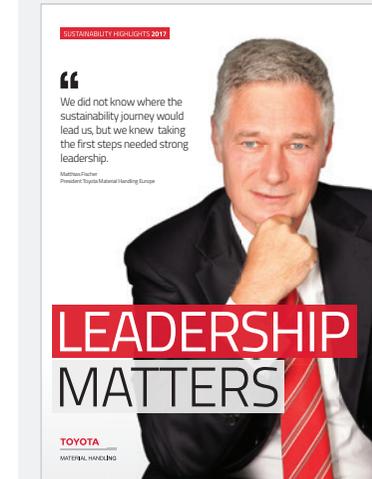
Rapport sur le développement durable 2013
Exercice 2013 + Exercice 2012

Standard
GRI G3.1., niveau d'application C+
Salariés (%)
>58 %
Filiales (nbre)
8
Enjeux prioritaires (nbre)
11
Pages (nbre)
26
Audit externe
Panel de partenaires



Rapport sur le développement durable 2015
Exercice 2014 + Exercice 2015

Standard
GRI G3.1., niveau d'application C+
Salariés (%)
>82 %
Filiales (nbre)
14
Enjeux prioritaires (nbre)
11
Pages (nbre)
30
Audit externe
Partiel, PWC



Les faits marquants en termes de développement durable en 2017
Exercice 2016 + Exercice 2017

Standard
Pas de rapport complet (mise à jour uniquement)
Salariés (%)
>82 %
Enjeux prioritaires (nbre)
11
Pages (nbre)
4
Audit externe
Non



Rapport sur le développement durable 2018
Exercice 2018 + Exercice 2017 + Exercice 2016

Standard
Conformité aux Critères essentiels de la GRI
Salariés (%)
>95 %
Filiales (nbre)
29
Enjeux prioritaires (nbre)
17
Pages (nbre)
60
Audit externe
Non



Rapport sur le développement durable 2019
Exercice 2019

Standard
Conformité aux Critères essentiels de la GRI
Salariés (%)
>95 %
Filiales (nbre)
30
Enjeux prioritaires (nbre)
17
Pages (nbre)
67
Audit externe
Non



MAXIMISER

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ POUR NOS CLIENTS



La qualité dans tout ce que nous faisons est l'axe prioritaire de notre nouvelle stratégie commerciale. Elle concerne à la fois nos produits, nos services et l'expérience de nos clients. L'un des moyens dont nous disposons pour améliorer l'expérience client est d'être le plus transparents possible avec nos clients sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance. Plus de 50 % de nos filiales ont obtenu la certification Or d'EcoVadis, une agence indépendante spécialisée dans l'évaluation des performances de RSE.



Per Fyrenius,
Premier Vice-président,
Solutions logistiques,
Toyota Material Handling Europe

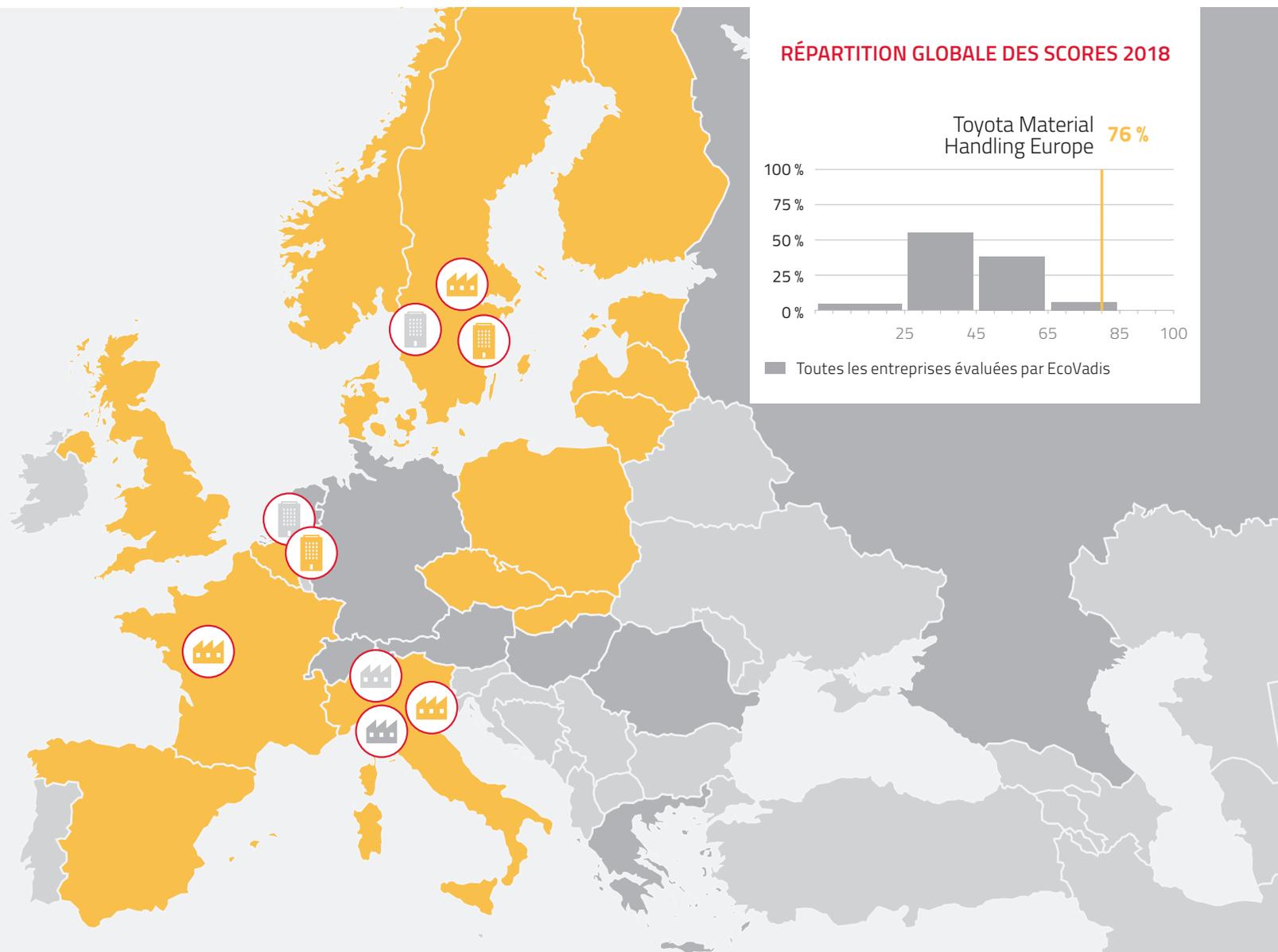


SCORE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Selon EcoVadis

Toyota Material Handling Europe et 16 de ses filiales ont obtenu la certification Or d'EcoVadis à ce jour. La carte illustre la situation au 1^{er} octobre 2019.

Niveau	Filiales	Année de référence
Or	17	Top 10 %
Argent	9	Top 30 %
Bronze	-	Top 60 %



Usine

Filiales

Siège social

Service commercial



MAXIMISER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ POUR NOS CLIENTS

EN BREF

Offrir une qualité irréprochable grâce à des méthodes proactives et au développement continu de produits attractifs anticipant les besoins des clients, tels sont les principaux axes de notre nouvelle stratégie en matière de qualité.

Chez Toyota Material Handling Europe, nous mettons l'accent sur la qualité dans le développement des produits, l'approvisionnement, la fabrication et le service, guidés par les principes de l'amélioration continue et de la sécurité de nos clients.

52 
Net Promoter Score (NPS)

Les clients évaluent nos services sur une échelle de -100 à +100. En 2019, ils nous ont attribué en moyenne 3 points de plus qu'en 2018.



**Formation de
35 000**

conducteurs de chariots en Europe, (+45 % par rapport à l'exercice 2018)

34 
certificats
pour les normes
ISO 9001, ISO 14001,
ISO 45001, ISO 50001
et OSHAS 18001



96 %
Taux de
réparation
dès la
première
intervention



Prix d'Excellence des Fournisseurs

d'EcoVadis dans la catégorie « Best Group Engagement » (2018) suite à l'obtention du niveau Or par 30 % des filiales et à notre classement parmi les 3 % des meilleurs fournisseurs du secteur



I_Site

Doublement du nombre de chariots équipés du système de gestion de flotte I_Site, qui améliore la sécurité des clients et le rendement



75 %

de revenus générés par les usines et filiales certifiées ISO 9001



Nos clients peuvent désormais approfondir leurs connaissances sur le Lean directement « à la source », grâce à la Lean Academy de Toyota. Lorsque nous travaillons avec nos clients, nous nous focalisons particulièrement sur 3 points : les flux, l'encadrement et le facteur humain.

Pär Forsell,
Gestionnaire principal,
Toyota Material Handling Europe

QUALITÉ DES PRODUITS

La vision 2030 de Toyota Industries Corporation , qui s'applique à toutes les filiales du groupe, définit sa philosophie en matière d'assurance qualité et de fourniture de produits et services répondant aux normes les plus strictes. Conformément à notre Code de conduite, nous proposons des produits, services et solutions de grande qualité, dans le respect de directives qualité actualisées chaque année. Ces principes directeurs sont rappelés lors des réunions d'assurance qualité périodiques, et la direction vérifie régulièrement leur application.

APPROCHE GLOBALE

Dans notre secteur d'activité, la réflexion autour de la qualité a évolué, passant d'une approche strictement axée sur le produit à une approche plus globale car prenant en compte les données que les entreprises recueillent à propos de leurs produits tout au long de leur cycle de vie. Une évolution qui transparaît dans la nouvelle norme ISO 9001:2015 sur les systèmes de gestion de la qualité, qui :

- permet de traiter les risques et les opportunités organisationnels de manière structurée
- aborde plus efficacement les problèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement

Cette mise aux normes des systèmes de gestion a eu d'importantes répercussions sur la gestion de la qualité dans notre entreprise : plus de 62 % des revenus de l'exercice 2019 sont ainsi issus d'usines et de filiales certifiées ISO 9001 .

CRÉATION DE SOLUTIONS

Toyota a été un pionnier de la pensée « Lean », inspirée du célèbre Système de production Toyota. Aujourd'hui, les entreprises peuvent se former au Lean management « à la source » grâce à la Toyota Lean Academy, notre nouveau service de conseil en gestion lean. Notre approche place l'humain au centre des priorités, car la valeur d'une entreprise passe avant tout par ses salariés. Lorsque nous travaillons avec nos clients, nous nous concentrons essentiellement sur 3 aspects :

- **Les flux** - L'objectif est d'augmenter la valeur des flux en éliminant le gaspillage et en supprimant totalement les activités non créatrices de valeurs
- **Le leadership** - La valeur ajoutée générée par l'accélération des flux grâce à la pratique du Genchi Genbutsu et au management visuel

- **Le facteur humain** - Une gestion réussie du changement nécessite de placer l'humain au cœur de toute la démarche Kaizen. Et nos collaborateurs sont notre plus grande valeur ajoutée. En savoir plus sur la [Toyota Lean Academy](#) .

Le développement de solutions de chariots de manutention intelligents (Smart Trucks ) axés sur l'utilisation accrue de la télématique, la connectivité au site de gestion de flotte I_Site (I_Site Fleet Management ), l'automatisation (Autopilot), et le rendement énergétique, (production continue de Lithium-ion ) s'accompagne de solutions logicielles à la pointe de la technologie (T-ONE, T-Stream).

NOUVELLE STRATÉGIE QUALITÉ

Dans cette optique, notre service qualité a décidé de passer d'une approche uniquement axée sur la réduction des coûts de garantie à une démarche plus centrée sur la qualité vue sous l'angle du client et du cycle de vie des produits. Offrir une qualité irréprochable grâce à des méthodes proactives et au développement continu de produits attractifs anticipant les besoins du client, tels sont les principaux axes de notre nouvelle stratégie en matière de qualité. Cette stratégie repose sur quatre piliers.

Développement de produits	Nous utiliserons plus activement les données transmises directement par les chariots via notre système de gestion de flotte I_Site et d'autres applications logicielles telles que T-ONE, et indirectement par le biais des interventions d'entretien et de réparation réalisées par nos techniciens via T-Stream.
Détection et prévention proactive des risques	Dans ce domaine, des analyses complètes et approfondies des anomalies et incidents (évaluations des risques) seront réalisées dans toutes nos usines et chez certains de nos fournisseurs.
Assurance qualité fournisseurs	Nous poursuivrons notre démarche d'étroite collaboration avec nos fournisseurs pour améliorer la qualité, en leur proposant régulièrement des formations au « Dantotsu » (la référence en termes d'excellence) et en effectuant des audits périodiques dans leurs locaux.
Travail d'équipe et développement des ressources humaines	Nous participons à plusieurs concours de compétences organisés par TICO à l'échelle mondiale dans des domaines aussi divers que la soudure, l'inspection, la maintenance, etc. afin de développer nos compétences et notre motivation.



EXCELLENCE DE LA CONCEPTION

NOTRE APPROCHE LOGICONOMI

Logiconomi est le terme utilisé par Toyota Material Handling pour décrire sa philosophie basée sur les processus « lean », l'élimination du gaspillage, une productivité accrue et la réduction des coûts, grâce à des pratiques innovantes et collaboratives avec des partenaires partageant les mêmes objectifs. Nous nous plaçons dans une optique prospective pour identifier en amont les besoins futurs du marché et développer des produits et services qui répondent à ses attentes. La généralisation du Lean et l'explosion des flux constituent un véritable défi, et ces phénomènes vont aller en s'accroissant.

TOYOTA RÉCOMPENSÉ

Le Toyota Design Center

De l'idée de départ au produit fini, l'équipe de conception de Toyota Material Handling Europe a un objectif : créer des chariots élévateurs de qualité optimale, pensés pour le confort et la sécurité de nos salariés et de nos clients. Notre équipe de concepteurs est fière de ses engins de manutention primés, fruits d'une étroite collaboration avec nos clients, nos ergonomes, nos ingénieurs, nos experts en marketing et notre force de vente.

Inspiré des valeurs clés de Toyota, le design de nos chariots est bien plus qu'une question d'esthétique : il est le fruit d'un équilibre parfait entre sécurité, longévité, productivité, ergonomie et simplicité. La durabilité joue également un rôle de plus en plus important dans le développement de nos produits.

« L'idée était d'être un contrepoids de la R&D, et nous avons construit notre démarche à partir de cette intention initiale. Aujourd'hui, notre équipe compte une dizaine de personnes et continue de s'étoffer, en particulier pour ce qui concerne les designers UX et UI. Les nouvelles technologies telles que la réalité augmentée et la réalité virtuelle évoluent sans cesse et cela a un impact sur nos méthodes de travail. Il devient plus difficile d'anticiper les besoins aujourd'hui qu'il y a dix ans en arrière », indique Magnus Oliveira Andersson, Directeur du design.



De multiples récompenses

Notre centre de conception est mondialement réputé pour ses chariots élévateurs fonctionnels et ergonomiques au design affirmé.

Toyota Material Handling Group (TMHG) a déjà reçu plus de 40 récompenses, dont la moitié sont des prix de design internationaux, signe de notre engagement à développer des solutions de manutention innovantes qui permettent à nos clients d'améliorer l'efficacité de leurs processus.

En mars dernier, Toyota Material Handling a remporté deux prix aux IF Design Awards 2019 : le premier pour son chariot élévateur électrique, le Traigo 80 (dans la catégorie Produits et la sous-catégorie Automobiles/Véhicules) et le second pour son drone à palettes (dans la catégorie Concept professionnel et la sous-catégorie Mobilité) pour la qualité de leur conception.

Et au début de l'année, le Traigo 80 a également reçu le German Design Award pour la qualité exceptionnelle de son design dans le cadre du salon Ambiente de Francfort.



Magnus Oliveira Andersson, Simone Fremondi, Tomas Jankauskas



Mattias Nilsson, Tomas Jankauskas, Luigi Buzzi



TOYOTA, CRÉATEUR DE PRIX

Logistics Design Awards

Le concours de design Toyota a été lancé en 2014 dans le but d'engager un dialogue avec de jeunes créateurs et d'accueillir de nouvelles idées. Pour l'édition 2018, Toyota Material Handling Europe a demandé à des étudiants encore à l'université et à de nouveaux diplômés de concevoir une solution révolutionnaire et pérenne pour la distribution de colis « sur le dernier kilomètre ». Les participants devaient étudier différentes possibilités de livraison directe aux clients, en abandonnant l'idée de la chaîne d'approvisionnement traditionnelle. Leur défi était d'optimiser la distribution de colis sur le dernier kilomètre aux clients finaux et de concevoir une solution logistique rapide et durable, mais surtout révolutionnaire.

Le premier prix du concours a été décerné au projet al.packer, de Hannah Rayner et Matt Putman (Université de Loughborough, au Royaume-Uni). Il s'agit d'une nouvelle application qui offre une solution socialement viable pour la livraison des colis sur le dernier kilomètre. Elle abandonne la chaîne d'approvisionnement traditionnelle et introduit un micro-entrepreneur tiers qui garantit l'acceptation de la livraison. Le client final peut venir chercher son colis à l'heure et sur le site de son choix, ce qui améliore la communication, la confiance et la satisfaction des différents intervenants.

La deuxième place a été attribuée au CIPS (Combined Infrastructure Parcel Service) conçu par Paul Pötzelberger et Mohammad Moradi (École supérieure des Beaux-Arts de Berlin-Weissensee, Allemagne). Leur concept est une solution de livraison alternative qui utilise les services publics de bus en tant que réseau écologique sous-jacent pour proposer un service de livraison locale plus rapide et plus efficace. En utilisant des stations de bus comme points de distribution, les destinataires peuvent choisir l'heure et le lieu de leur choix pour récupérer leurs marchandises, ou réserver un service spécial de livraison à domicile. Le CIPS permet de rapprocher les produits des consommateurs, et ainsi d'améliorer la flexibilité et l'adaptabilité des réseaux de distribution tout en exploitant un réseau de transport disponible partout dans le monde.

Le projet Toyota Bee, de David Wolter (Université de Lund, en Suède) est arrivé troisième. Inspiré des ruches des abeilles, il consiste en un système associant plusieurs petites unités, les fameuses « abeilles » à des points de contrôle mobiles. Les colis peuvent être livrés 24 heures sur 24 grâce à une collaboration équilibrée entre les « abeilles » et leurs homologues humains. La capacité de passer d'un mode de livraison fixe à un mode de livraison mobile est ce qui fait du « Toyota Bee » un système extrêmement polyvalent.



Terry Unnai, Mattias Barrklev, Oscar Brännström, Magnus Persson

Logistic engineering challenge

Suite au succès du concours Toyota Logistic Design, Toyota Material Handling a poussé le défi un peu plus loin pour l'édition 2018 en invitant des élèves ingénieurs et de jeunes diplômés suédois à créer des solutions visionnaires mais réalisables pour le design lauréat de la seconde édition, le FLOCK. Le FLOCK relève un défi particulièrement ardu : faire en sorte que des solutions entièrement automatisées travaillent ensemble tout en restant autonomes, d'une façon qui serait impossible à des chariots élévateurs conduits par des êtres humains.

Woodpecker, (l'équivalent d'une mère oie guidant son troupeau) et ses Nestlings (oisillons suiveurs) ont remporté le prix. Cette solution fonctionne en binôme avec les « Nestlings » (les successeurs des oisillons suiveurs du FLOCK, qui prennent en charge le transport horizontal) et permet d'entreposer verticalement les marchandises qu'ils lui apportent. Le Woodpecker peut aussi fonctionner de manière autonome, et il est conçu pour être durable et facile à entretenir. Ses concepteurs, Mattias Barrklev et Oskar Brännström (Université de Linköping) ont fait preuve d'une grande ingéniosité en le dotant d'un design compact, basé sur des calculs précis et tenant compte de l'ensemble de la chaîne de manutention.

Les Nestlings, conçus par Fredrik Engström, Alexander Nilsson et Valdemar Melin (Université de Linköping) ont décroché la seconde place. Ce petit véhicule autonome transporte son chargement au niveau du sol et travaille en binôme avec le Woodpecker. Son mécanisme de levage a été conçu pour une utilisation de l'espace efficace, une maintenance simplifiée et une collaboration optimale, dans une optique d'économie circulaire. Jonas Dahlgren's (Université de technologie de Luleå) est arrivé troisième avec son système de levage électromécanique à entraînement par courroie. Grâce à un nombre de pièces réduit, à son design simple et à ses moteurs électriques, il est facile à assembler et peu gourmand en énergie.



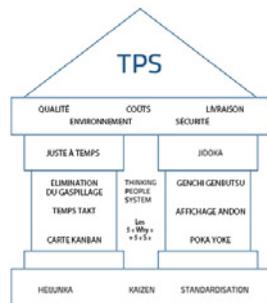
Nous avons encore accentué nos efforts sur le service, ce qui nous a valu une meilleure note au Net Promoter Score de la part de nos clients. Pour cela, nous avons appliqué le Toyota Service Concept : obtention des certificats ASEC, amélioration des méthodes de travail, organisation et contrôle, certification STEP des techniciens, etc. Nos valeurs Toyota sont au cœur de tous ces processus.

Ion Stroe,
Directeur des services,
Toyota Material Handling Roumanie

QUALITÉ DES PROCESSUS

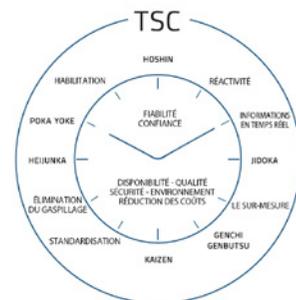
SYSTÈME DE PRODUCTION TOYOTA

Le Toyota Production System (ou Système de Production Toyota – TPS) est un système de production rationnel (lean) reposant sur le principe d’approvisionnement sur demande (système en flux tiré), à savoir que nous ne produisons que sur commande. Le système TPS permet aux salariés d’optimiser la qualité en améliorant continuellement les procédures et en éliminant les gaspillages inutiles des ressources naturelles, humaines et de l’entreprise. Le système TPS influence chaque aspect de notre organisation. Il constitue un socle commun de valeurs, de connaissances et de procédures. Le Toyota Production System nous aide à maintenir un flux de travail continu, dénommé principe de production « juste à temps » et à en garantir la qualité.



TOYOTA SERVICE CONCEPT

Le Toyota Service Concept (TSC) présente notre approche en matière de planification, de gestion et d’offres de service de grande qualité proposés tout au long de la durée de vie de nos chariots. Il incarne également la relation que nous entretenons avec nos clients. Le TSC repose sur une série de valeurs cruciales et prioritaires en matière de service à la clientèle. Notre objectif ultime avec la mise en place du TSC est de garantir une fiabilité maximale à nos clients. Nous pouvons ainsi leur offrir la plus haute qualité, une disponibilité optimale des chariots, une productivité et une rentabilité maximales, sans compromis sur la sécurité ou l’environnement. Notre objectif est que d’ici 2020, toutes nos filiales utilisent le TSC.



Deux programmes européens d’accréditation, l’ASEC (Évaluation et Certification du Service Après-Vente) et le STEP (Programme de formation des techniciens de service) font partie intégrante du TSC. Ces programmes offrent à nos techniciens et concessionnaires l’expertise technique nécessaire pour satisfaire aux critères de qualité de Toyota et établir un lien de confiance avec nos clients. Nos techniciens sont formés à l’entretien des chariots dans les meilleures conditions de sécurité, tout en respectant l’environnement et les normes de qualité les plus strictes.

Les programmes ASEC et STEP sont essentiels au développement des compétences de nos filiales. Nous poursuivons nos efforts en vue d’atteindre notre objectif : 100 % de techniciens certifiés par Toyota (STEP niveau Bronze) et 100 % des membres de notre réseau ayant obtenu l’accréditation ASEC niveau débutant d’ici l’exercice 2021.

Liée au Toyota Service Concept, la solution T-Stream a été conçue en collaboration avec Microsoft et est l’outil de référence à nos techniciens pour gérer leur travail. T-Stream est la plate-forme de services de connectivité de l’entreprise ; sa première version a été mise en ligne en 2019. La prochaine version sera déployée au cours de l’exercice 2020. Dotée de nouvelles fonctionnalités, elle intégrera encore plus de données télématiques et de techniques de réalité augmentée pour soutenir encore plus efficacement les techniciens et les clients et contribuer à l’objectif zéro panne.

NET PROMOTER SCORE

Depuis 2015, nous évaluons quotidiennement nos prestations de service grâce au NPS (de l’anglais « Net Promoter Score »), un indice reconnu dans le monde entier. Le NPS est un outil de gestion qui évalue la fidélité des clients. Il nous a permis d’obtenir de précieuses informations auprès de 68 000 répondants issus de 19 pays européens afin d’améliorer nos services. Grâce aux relevés journaliers, nous constatons que les mesures correctives déployées font la différence auprès de nos clients. Notre indice de satisfaction client, le Net Promoter Score, augmente d’année en année.

EN 2019 :

- les clients de 19 pays différents ont attribué à nos services un score net de 49 %
- nous avons atteint un taux de résolution des pannes dès la première intervention de 96 %
- tous les techniciens nouvellement embauchés ont été formés à la sécurité et au développement durable
- les accréditations ASEC sont passées de 41 à 54 % dans l’ensemble du réseau



Nous sommes fiers de contribuer à la croissance de Toyota en nous remettant sans cesse en question et en incitant nos fournisseurs partenaires à faire de même pour développer des solutions innovantes et durables qui offriront plus de valeur à nos clients.

Stéphane Lolicart,
Directeur des achats,
Toyota Material Handling Europe

ACHATS RESPONSABLES

Plus de 80 % de notre volume d'approvisionnement annuel provient de fournisseurs européens, dont plusieurs sont implantés à proximité de nos usines. Cela permet de soutenir le tissu économique local tout en réduisant l'impact des transports. Nous collaborons étroitement avec tous nos fournisseurs pour nous assurer qu'ils adhèrent à nos critères qualitatifs, sociaux et environnementaux. Notre Politique d'approvisionnement responsable a pour but de créer un impact économique positif pour plus de 300 fournisseurs tout en limitant les risques potentiels pour notre entreprise et en offrant plus de valeur ajoutée à nos clients. Grâce aux mesures déjà prises, nous nous sommes vus octroyer un score de 65 % par EcoVadis pour nos résultats en matière d'« Achats responsables ». Cela nous positionne parmi les **1 % de fournisseurs les plus performants** dans la catégorie « Fabrication de machines d'usage général », un chiffre largement supérieur à la moyenne de référence de plus de 150 autres fournisseurs du secteur des machines industrielles.

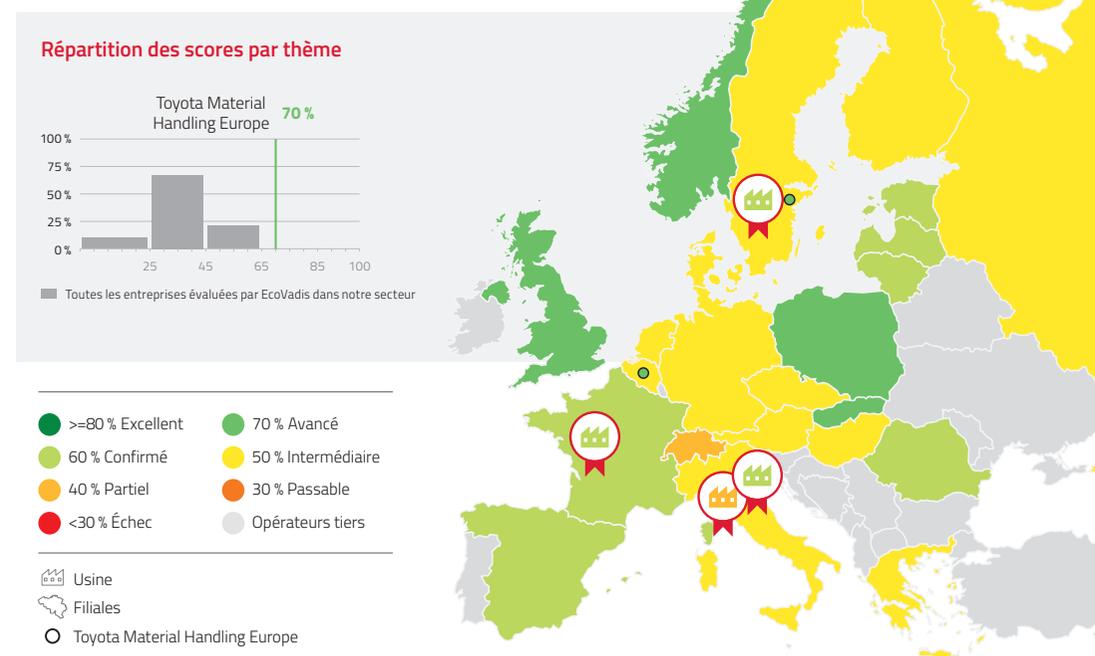
Notre Code de conduite favorise la confiance en Toyota Material Handling Europe et assure l'honnêteté et l'intégrité de l'entreprise. Nous aspirons ainsi à devenir le partenaire de confiance le plus respecté du secteur de la manutention en Europe. La fabrication de nos produits européens est assurée par plusieurs entités et services implantés dans différentes régions : Toyota Industries Corporation, le service Développement de produits et le service R&D. Ils déterminent les caractéristiques des produits et veillent à ce que les dernières technologies disponibles soient utilisées. Les principales catégories d'achat sont les matières premières nécessaires pour la production d'acier et les composants mécaniques, électromécaniques et hydrauliques.

Les pratiques d'achats responsables sont régies par les politiques de Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe et nos quatre usines, ainsi que par les directives de l'UE et la législation nationale en vigueur dans les pays avec lesquels nous commerçons et où nous sommes implantés. La Politique d'approvisionnement responsable (document interne) vise à intégrer à notre chaîne d'approvisionnement des fournisseurs dont les pratiques sont socialement et écologiquement responsables et à accroître la sensibilisation à cette question. En concertation avec d'autres services, le service des Achats intègre des critères sociaux et environnementaux dans le choix de ses fournisseurs.

EcoVadis évalue les fournisseurs selon 4 critères : La gestion de l'environnement, les pratiques de travail, l'éthique et l'approvisionnement responsable. Grâce à leur engagement dans ce domaine, Toyota Material Handling Europe et 4 de ses filiales ont obtenu le niveau « avancé » et 5 autres le niveau « confirmé ». Pour en savoir plus sur le classement EcoVadis, consultez les pages 22 et 30.

APPROVISIONNEMENT DURABLE

– Selon EcoVadis





Pour le personnel de Toyota Material Handling Norvège, il est important d'entretenir une relation durable et de confiance avec nos principaux fournisseurs. Nous y parvenons en utilisant notre Code de conduite Fournisseurs, qui met l'accent sur la capacité des fournisseurs à agir dans le respect de l'environnement et pour l'amélioration de la sécurité des salariés.

Solfrid Marken,
Responsable RH/IT/Qualité/Gestion des systèmes,
Toyota Material Handling Norvège

Nos principaux fournisseurs se sont tous conformés à notre **Code de conduite Fournisseurs** en signant la Déclaration d'approvisionnement responsable. Chaque nouveau contrat inclut une disposition concernant notre Code de conduite Fournisseurs, et le respect du Code de conduite fait l'objet d'un suivi.

Nous incitons nos fournisseurs à obtenir la certification ISO 14001 depuis de nombreuses années. Ces systèmes de gestion de l'environnement ont pour but de s'assurer que nos fournisseurs respectent les réglementations locales applicables en matière d'environnement, et qu'ils disposent de politiques et de procédures d'amélioration continue pour réduire leur empreinte carbone. Aujourd'hui **98 %** de notre volume d'approvisionnement en pièces pour chariots élévateurs, dont le montant annuel dépasse 100 000 euros, provient de fournisseurs dotés de ces systèmes de gestion environnementale certifiés.

CODE DE CONDUITE FOURNISSEURS

DROITS DES TRAVAILLEURS ET DROITS DE L'HOMME

Non-discrimination
Traitement équitable
Prévention du travail forcé et du trafic d'êtres humains
Interdiction de recourir au travail de mineurs
Main-d'œuvre juvénile
Horaires de travail, salaires et avantages sociaux
Liberté syndicale

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Accidents du travail
Exposition aux produits chimiques
Programme de prévention des urgences, de protection civile et d'intervention
Systèmes et procédures relatifs à la sécurité au travail
Ergonomie
Hébergement et restauration
Communication en matière de santé et de sécurité
Comités de santé et de sécurité au travail

ÉTHIQUE

Intégrité commerciale
Achat de minerais
Cadeaux et marques d'hospitalité
Divulgaration d'informations
Protection des lanceurs d'alerte et des plaintes anonymes
Engagement communautaire
Protection de la vie privée et des données personnelles, propriété intellectuelle et confidentialité

ENVIRONNEMENT

Substances préoccupantes
Gestion des déchets
Gestion de l'eau
Émissions atmosphériques
Contamination des sols
Autorisations et rapports environnementaux
Prévention de la pollution
Réduction des ressources
Efficacité énergétique

Une **auto-évaluation de la RSE** a en outre été mise en place en 2015 auprès d'un groupe pilote de 14 fournisseurs. En 2017, nous avons évalué la responsabilité sociale (RSE) de 30 de nos principaux fournisseurs directs de matériels et de 10 fournisseurs indirects en Suède, dépassant ainsi notre objectif de 2015. La France a procédé à l'évaluation de 21 fournisseurs stratégiques. En Italie, 14 fournisseurs ont réalisé leur auto-évaluation de la RSE. En 2018, 100 % du personnel chargé des achats a été formé aux processus d'achats responsables. En 2019, notre usine de Suède a procédé à l'évaluation RSE de 5 nouveaux fournisseurs.

Notre journée annuelle des fournisseurs 2019 a réuni plus de 250 participants, nous donnant l'occasion d'évoquer des problématiques communes, l'innovation dans notre secteur et les améliorations en cours.

Nous nous alignons sur la législation européenne « REACH », la Directive européenne ROHS et le règlement POP et sommes allés au-delà de la simple conformité aux dispositions légales relatives aux minerais provenant de zones de conflit avec l'ajout d'une section supplémentaire à notre Code de conduite Fournisseurs. De plus, Toyota Material Handling Europe a l'obligation d'informer ses clients sur tous les produits contenant des « substances extrêmement préoccupantes » (SVHC ou Substances of Very High Concern). La liste des SVHC est mise à jour tous les six mois.

Avec l'introduction de batteries lithium-ion dans notre gamme de produits, nous sommes conscients de l'importance d'une vigilance accrue sur la présence de minerais issus de zones de conflit dans les matériaux que nous achetons. Les batteries lithium-ion que nous produisons dans nos usines de Mjölby et Bologne sont assemblées à l'aide d'éléments provenant uniquement de deux fournisseurs : Samsung* et MIDAC**.

* Notre batterie 18650/21700 ne contient pas de minerais provenant de zones de conflit (selon la définition de la législation américaine actuelle, qui inclut le tantale, l'étain, le tungstène et l'or). Le cobalt n'est pas considéré comme un minerai issu de zones de conflit, mais une grande partie du cobalt provient de la région du Congo, où la situation des droits de l'homme est actuellement pointée du doigt. En tant qu'entreprise utilisant du cobalt, SDI déploie des efforts multilatéraux, notamment en matière de diligence raisonnable, pour répondre aux exigences de la communauté internationale. Rapport sur le développement durable de SDI (pages 59 à 61).

** Selon MIDAC, les cellules de batteries fournies à TMHE ne contiennent ni cobalt, ni or, ni tantale, ni étain, ni tungstène.



Nous sommes fiers d'avoir obtenu un score EcoVadis de 72 % pour TMHUK, ce qui constitue le meilleur score jamais atteint par Toyota Material Handling au Royaume-Uni. Nous sommes à la pointe du secteur du développement durable en Grande-Bretagne, ce qui nous positionne favorablement pour offrir un environnement de travail attractif aux membres de notre équipe.

Michelle Clark,
Directrice RH et QHSE,
Toyota Material Handling G-B

TRANSPARENCE ET COMMUNICATION

ECOVADIS

Nos principaux clients intègrent de plus en plus souvent des évaluations RSE à leurs processus d'approvisionnement. EcoVadis s'inscrit dans une tendance mondiale croissante de renforcement de la transparence et de la responsabilité de la chaîne d'approvisionnement. Spécialisée dans l'évaluation de la responsabilité sociale des entreprises, cette agence de notation évalue plus de 55 000 fournisseurs répartis dans le monde entier en fonction de trois thématiques : les performances environnementales, sociales et éthiques. Sa plateforme en ligne permet à 175 multinationales d'accéder aux évaluations de leurs fournisseurs sélectionnés dans 150 pays.

EcoVadis, qui a évalué notre responsabilité sociale d'entreprise en 2019, a décerné à Toyota Material Handling Europe un score global de 76 %, ce qui nous place parmi **les 3 %** des fournisseurs mondiaux de machines à usage général les mieux notés du secteur. Nous avons obtenu la certification Or d'EcoVadis pour Toyota Material Handling Europe et 16 des 25 filiales du groupe. Les évaluations locales d'EcoVadis mentionnées dans ce rapport sont basées sur l'évaluation la plus récente effectuée par EcoVadis au cours des années civiles 2018 et 2019. À la date de publication du présent rapport, un total de 8 (huit) filiales étaient en cours de réévaluation par EcoVadis. En avril 2018, EcoVadis nous a décerné le prix jamais octroyé de « Best Group Engagement » pour récompenser l'implication de toutes nos filiales européennes en faveur de la transparence.

CDP (CARBON DISCLOSURE PROJECT)

Lorsque nos clients nous interrogent sur notre score CDP, nous leur rappelons que le CDP n'accepte que les candidatures présentées au plus haut niveau du groupe. Pour l'année civile 2019, Toyota Industries Corporation s'est vue décerner la note maximale (A) du CDP, dans deux catégories : le changement climatique et la gestion de l'eau.

LES NORMES ISO

La liste de nos 34 certificats  est disponible sur notre site internet.

BILAN DE NOS ÉVALUATIONS ECOVADIS

Année de référence	Objectif exercice 2021	Exercice 2019	Exercice 2018	Exercice 2013
Toyota Material handling Europe	Top 3 %	Top 2 %	Top 3 %, Prix « Best Group Engagement »	Top 60 %
Maintien de la certification de Toyota Material handling Europe	Or	Or	Or	Argent
Score total EcoVadis	75 %	76 %	73 %	51 %
Score EcoVadis : pratiques professionnelles	80 %	80 %	70 %	50 %
Score EcoVadis : environnement	80 %	80 %	80 %	70 %
Score EcoVadis : pratiques commerciales équitables	70 %	70 %	60 %	50 %
Score EcoVadis : achats responsables	70 %	70 %	70 %	30 %
Or au niveau local	20	16	10	-



Nos clients souhaitent de plus en plus que nous analysions leurs risques potentiels et que nous les aidions à trouver des solutions pour améliorer la santé et la sécurité de leurs salariés dans l'exercice de leur travail. Pour répondre à ces besoins, nous avons multiplié par deux nos activités de formation des caristes. Nous disposons aujourd'hui de 136 formateurs testeurs qualifiés en Europe et leur nombre ne cesse d'augmenter. Les formations affichant le plus fort taux de croissance ne sont toutefois pas celles destinées aux caristes, mais plutôt aux responsables d'entrepôts et aux piétons.

Olivier Drouin,
Responsable développement des ventes, sécurité et formation,
Toyota Material Handling Europe

SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS

Tous nos efforts pour améliorer la qualité de nos produits et processus tendent vers un même but : optimiser la sécurité du client. La sécurité des clients est notre première responsabilité sociale (en Europe, 10 % des accidents graves sont imputables à du matériel de manutention) et constitue par excellence le domaine d'intervention dans lequel nous pouvons avoir un réel impact positif sur le client et l'ensemble de la société. 40 % des blessures subies en Europe sont liées à la manipulation manuelle de marchandises, et nos solutions de manutention permettent d'éviter cela.

C'est pourquoi nous nous devons de proposer du matériel sûr et des services de qualité. Ceci étant, nous avons pu constater que dans plus de 80 % des cas, le problème résultait d'une utilisation inappropriée des chariots. L'optimisation de la sécurité de nos clients doit nécessairement passer par un accompagnement des responsables sur les processus et par des formations aux comportements sécuritaires dispensées par nos propres formateurs. Les causes d'accidents nous poussent à rechercher des solutions. Si l'on examine les analyses des causes profondes, on constate que 43 % des accidents impliquent une collision entre un chariot et un piéton. Grâce à nos affiches de sécurité, nous voulons sensibiliser nos clients et les aider à mieux gérer ces risques.

STATISTIQUES SUR LES ACCIDENTS DE CHARIOTS ÉLÉVATEURS



* Statistiques européennes sur les accidents du travail (SEAT), 2015.

NOTRE DÉMARCHE

Notre démarche repose sur la courbe de Bradley (Bradley Safety Model), utilisée comme référence par les responsables sécurité de nos clients pour atteindre le « zéro accident ».

QUATRE MESURES POUR GARANTIR LA SÉCURITÉ DES CLIENTS



1. Un leadership basé sur le partenariat et le respect mutuel

Nous sommes un partenaire actif de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) depuis 2010, et nous avons rejoint son Comité directeur d'analyse comparative. Nous partageons ainsi nos meilleures pratiques avec d'autres partenaires de l'EU-OSHA, ce qui nous permet de comprendre comment et quand les accidents surviennent et d'avoir une compréhension accrue des enjeux de sécurité de nos clients. En participant à la campagne « Lieux de travail sains – Maîtriser l'usage des substances dangereuses » de 2018, nous souhaitons sensibiliser nos clients aux questions de sécurité par le biais de notre site Internet et des réseaux sociaux. En savoir plus sur les campagnes et événements organisés par l'EU-OSHA.





2. Des équipements sûrs

Fournir des chariots sûrs est à nos yeux une obligation légale majeure. Nous disposons de processus solides pour recueillir et analyser les informations en cas d'accident sur un site client avec l'un de nos produits. Si nécessaire, nous procédons à une analyse complète et approfondie des causes de l'accident. Les défauts de conception sont systématiquement pris en compte dans notre **Système d'alerte précoce** (EWS), tandis que les défauts de production sont enregistrés dans le système de gestion de l'usine, certifié ISO 9001.

Nous innovons depuis très longtemps pour la sécurité de nos clients et de nos chariots. En 1998, Toyota a introduit le **Système Actif de Stabilité** (SAS) sur ses chariots frontaux pour prévenir leur basculement dans les virages, l'une des causes de blessures les plus courantes pour les conducteurs de chariots (29 %). Il s'agit toujours d'une technologie exclusive de Toyota Material Handling.

Notre Système de Production Toyota (TPS) permet de placer la qualité au cœur de la production de nos chariots et donc de réduire les recours en garantie, mais aussi et surtout de favoriser la sécurité de nos clients.

3. Processus

Grâce à nos programmes de formation caristes et à notre solution de gestion de flotte, nous aidons nos clients à s'assurer que leurs chariots soient conduits en toute sécurité. Nos clients nous demandent de plus en plus de développer des solutions automatisées et semi-automatisées afin d'optimiser leur productivité et la sécurité de leurs activités. Vous trouverez ici [une publication intéressante sur les mesures à mettre en place pour améliorer l'ergonomie](#).

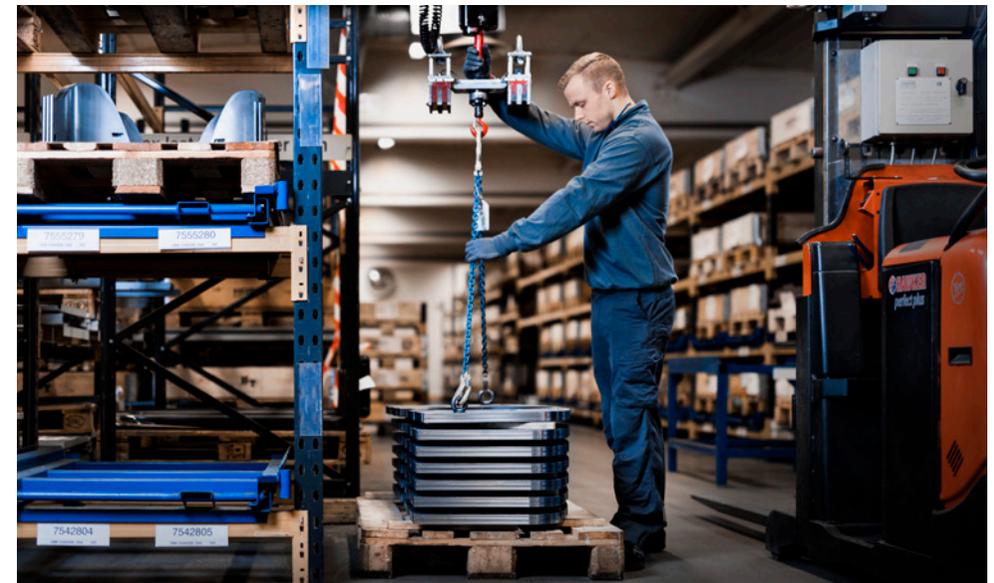
Les opérations de manutention automatisées sans intervention humaine ayant recours au système Autopilot permettent de travailler de manière sûre et précise. Les risques d'accidents dans les lieux très fréquentés sont ainsi réduits. Équipés de capteurs qui détectent les obstacles et leur permettent de ralentir ou de s'arrêter pour éviter une collision, les chariots **Autopilot** s'intègrent parfaitement aux environnements industriels mixtes aux côtés du personnel et des véhicules à commande manuelle. Adaptés à de nombreux environnements de travail, ils permettent de réduire les coûts énergétiques et les gaspillages occasionnés par les marchandises et le matériel endommagés. Dans de nombreux sites européens, les chariots automatiques Autopilot ont permis des gains de productivité allant jusqu'à 70 à 80 %.

Les chariots d'entrepôts Toyota sont désormais équipés de série de la télématique. Notre système de gestion de flotte **I_Site** connecte les chariots du parc client entre eux, permettant au client de contrôler, évaluer et améliorer ses activités quotidiennes, à la fois en termes de machines et de conduite des engins. Partout et à tout moment, les clients peuvent accéder à un suivi complet de leur exploitation via un tableau de bord personnalisé disponible en ligne ou sur l'application **I_Site**. Ils peuvent ainsi accroître leur productivité, améliorer la sécurité des lieux de travail et réduire leurs frais généraux grâce aux chariots intelligents connectés à I-Site.

4. Comportement des opérateurs

Chaque année, près de 25 % des accidents mettant en cause des chariots élévateurs sont imputables à une formation insuffisante des caristes. Notre formation de base au métier de cariste est une procédure veillant au respect de la législation et à ce que les caristes possèdent les qualifications requises.

Néanmoins, dans la plupart des pays, elle n'aborde pas de manière adéquate la question des comportements de sécurité. La législation est beaucoup trop succincte à nos yeux pour permettre aux clients d'exercer leur travail en toute sécurité : de nombreux pays n'exigent qu'une seule journée de formation pour conduire un véhicule beaucoup plus complexe qu'une voiture ; pourtant, personne ne s'attendrait à ce que quelqu'un soit apte à conduire une voiture au bout d'une journée. C'est pourquoi nous avons mis au point une approche européenne conforme à la plupart des réglementations locales, et répondu aux attentes de nos clients les plus exigeants en offrant un **programme de formation des caristes** harmonisé pour toute l'Europe. Depuis 2015, nous avons dispensé une formation à la conduite des chariots élévateurs à **350 responsables santé et sécurité** de nos clients dans le monde entier. Au cours de l'exercice 2019, l'entreprise a formé plus de **35 000** caristes dans 11 pays européens, et élargi ses capacités de formation à d'autres pays de l'UE. Toyota Material Handling Europe dispose actuellement de 86 sites de formation et de 136 instructeurs.





MAXIMISER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ POUR NOS CLIENTS

VISION 2050	OBJECTIF 2021 ET/OU INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	EXERCICE 2019	EXERCICE 2018	EXERCICE 2017
QUALITÉ DES PRODUITS Fournir en permanence des produits attractifs qui anticipent les besoins des clients grâce à la mise en place de processus sans faille	5 nouveaux prix du design sur la période 2018 – 2021	3	2	5
	1 concours destiné aux étudiants en design organisé tous les 2 ans	-	1	-
	1 concours destiné aux élèves ingénieurs organisé tous les 2 ans	-	1	-
	Former nos fournisseurs au « Dantotsu » (aucun objectif)	8	10	44
	Procéder à des contrôles qualité « Dantotsu » dans les locaux de nos fournisseurs (aucun objectif)	295	317	346
	Réaliser des audits de qualité dans les sites de nos fournisseurs (aucun objectif)	104	161	238
Conserver la certification ISO 9001 pour toutes nos activités > 75 % du revenu total	>70 %	>75 %	>75 %	
QUALITÉ DES PROCESSUS S'imposer comme le leader incontournable en matière de qualité des processus dans chacune de nos 21 filiales	Utiliser le Toyota Service Concept dans toutes nos filiales	20	12	10 (objectif : 21)
	Utiliser la solution T-Stream dans 50 % de nos filiales	Première version mise en place dans 17 MSCO	Processus mis en place	Nouvelle étude préliminaire
	Conserver la certification ASEC dans toutes nos filiales	55 %	41 %	35 %
	Viser un score NPS de 54 dans toutes nos filiales	NPS = 52	NPS = 49	NPS = 42
	Viser un taux de 95 % de réparation des chariots dès la première intervention dans toutes nos filiales	95,7 %	95,3 %	95,5 %
	Utiliser la solution T-One dans 50 % des filiales	Processus en place	Processus en place	238
ACHATS RESPONSABLES Trouver les partenaires adéquats pour nous permettre et permettre à nos clients d'atteindre leurs objectifs de développement durable	Veiller à ce que nos principaux fournisseurs signent notre Code de conduite	100 %	100 %	100 %
	Mettre en place un mécanisme de contrôle pour évaluer la conformité de nos prestataires à notre Code Fournisseurs	À l'étude	-	En place
	Former 100 % de nos acheteurs à l'approvisionnement responsable	100 %	100 %	100 % (objectif 100 %)
	Réaliser des auto-évaluations de la RSE auprès de tous nos prestataires directs	50	30	30 (objectif : 30)
	Réaliser des auto-évaluations de la RSE auprès de 10 de nos prestataires directs	Projet pilote terminé	Projet pilote terminé	5
	Mettre en place un outil d'évaluation des risques pour tous nos principaux prestataires directs	En place	-	-
Revoir les processus d'évaluation de la RSE de tous nos fournisseurs	À l'étude	-	-	
TRANSPARENCE ET COMMUNICATION Continuer à figurer parmi les 3 % des fournisseurs mondiaux les mieux notés du secteur en termes de transparence et de communication sur plus de 40 000 fournisseurs mondiaux évalués par EcoVadis pour leurs performances environnementales, sociales et de gouvernance	Maintenir la position de leader de Toyota Material Handling Europe en matière de transparence et de développement durable	Top 1 %	Top 3 %	Top 3 %
	Conserver la certification Or d'EcoVadis de TMHE au niveau européen	1	1	1
	Obtenir la certification Or de 17 filiales locales	16	9	10
	Veiller à ce que 8 de nos distributeurs indépendants obtiennent la certification Bronze d'EcoVadis d'ici 2021	Lancement du projet pilote	-	-
	Poursuivre un reporting de développement durable couvrant 95 % des salariés, conformément aux recommandations de la GRI	Standards GRI > 95 %	Standards GRI > 95 %	Standards GRI > 90 %
	Procéder à un audit externe pour évaluer la conformité à la GRI d'ici 2021 Nous avons engagé un travail de planification/budgétisation avec notre auditeur financier pour étendre ses services de vérification, en vue d'inclure une déclaration de sa part dans notre rapport sur le développement durable 2021.	Non	Non	Non
SÉCURITÉ DE NOS CLIENTS Objectif zéro accident pour le matériel de manutention en Europe	Renforcer notre démarche afin d'aider nos clients à améliorer la santé et la sécurité dans l'exercice de leurs opérations de manutention Publier 3 études de cas de clients par an	3 Glud & Marstrand Logitri, Kesko	-	-
	Mettre à disposition des solutions de sécurité client dans chacune de nos 21 filiales (dojo, affiches, outils d'évaluation des risques, formation, télématique, automatisation)	Oui	-	-
	Intégrer des dispositifs de sécurité complémentaires dans nos produits standards	Oui	-	-
	Veiller à ce que 100 % de nos chariots soient compatibles avec le système de gestion de flotte I_Site	Oui	> 150 %	+100 %
	Dispenser une formation « chariot élévateur » aux responsables sécurité de nos clients à l'échelle mondiale 100	182 (nouvel objectif à déterminer)	60 (objectif : 60)	50 (objectif : 50)
	Continuer à promouvoir la sécurité en poursuivant le partenariat démarré en 2010 avec l'EU-OSHA	Oui	Oui	Oui
Analyse des risques clients – Mise en place dans 3 pays prévue pour l'exercice 2020, et dans 6 pays d'ici l'exercice 2021	Lancement			

Pour plus d'informations sur les années antérieures, veuillez consulter nos précédents rapports de développement durable.



OPTIMISER

LES POSSIBILITÉS D'ÉVOLUTION DE NOS SALARIÉS



Je suis fier de l'efficacité de notre réseau de responsables RH locaux, qui mettent en œuvre notre stratégie ambitieuse en matière de ressources humaines. Grâce à eux, plus de 80 % de nos 11 410 salariés européens travaillent aujourd'hui dans des usines ou des bureaux dont les pratiques de travail ont été jugées « avancées » par l'agence de notation indépendante EcoVadis. Notre objectif est que d'ici à 2021, toutes nos filiales européennes obtiennent le statut « excellent » ou « avancé » grâce à l'amélioration des possibilités d'évolution au sein de l'entreprise.



Peter Damberg,
Premier Vice-président Ressources humaines,
Développement durable et Communication,
Toyota Material Handling Europe

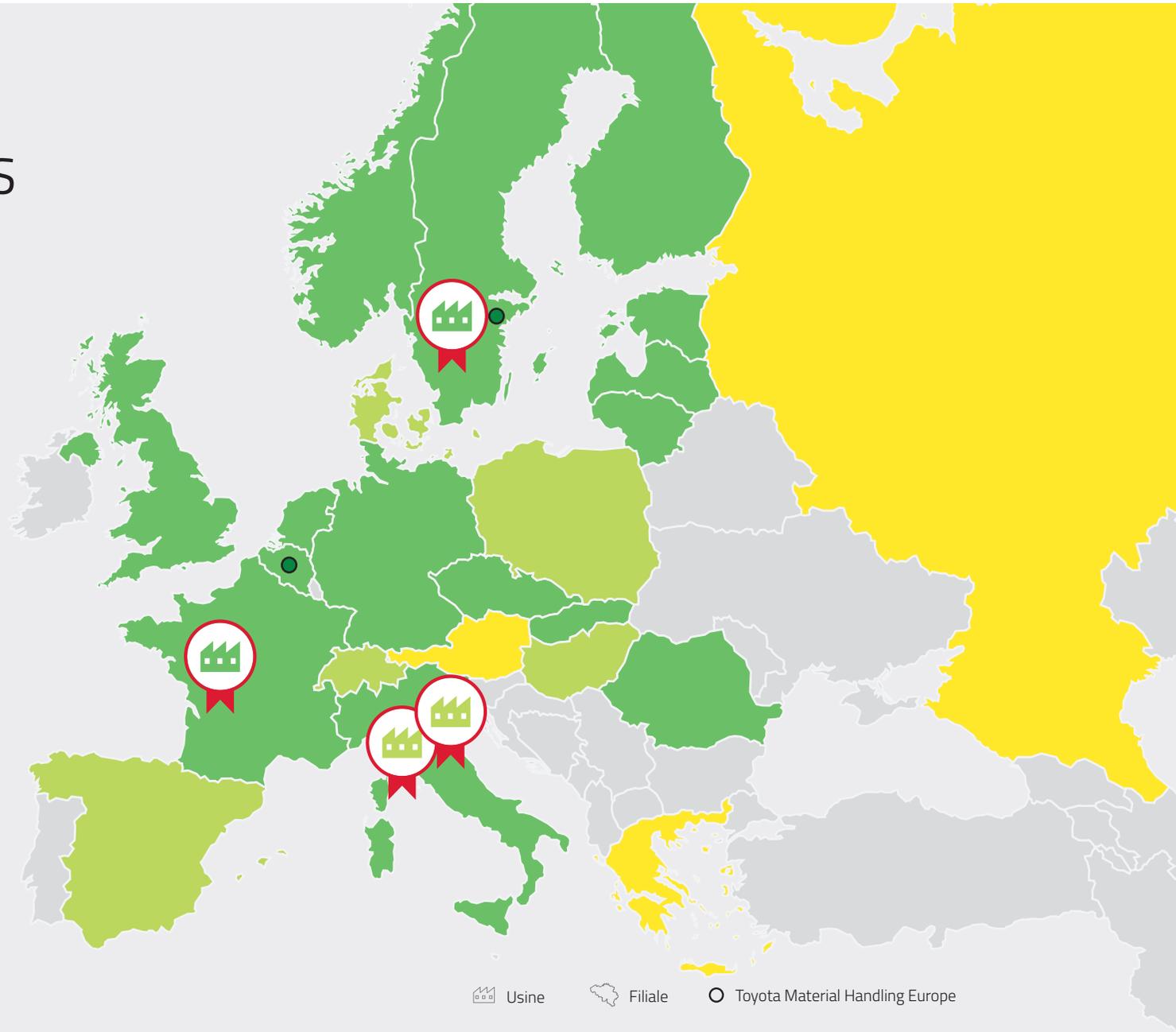
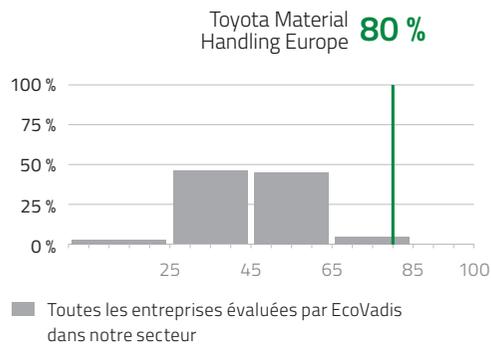


RESPECT DU DROIT DU TRAVAIL ET DES DROITS DE L'HOMME

Selon EcoVadis

- >=80 % Excellent
- 60 % Confirmé
- 40 % Partiel
- <30 % Échec
- 70 % Avancé
- 50 % Intermédiaire
- 30 % Passable
- Opérateurs tiers

RÉPARTITION DES SCORES PAR THÈME





OPTIMISER LES POSSIBILITÉS D'ÉVOLUTION DE NOS SALARIÉS

EN BREF

La capacité de Toyota Material Handling Europe à maintenir et développer son activité, ainsi qu'à fournir des produits de haute qualité à ses clients, repose sur ses salariés. L'attraction et la rétention de talents, ainsi que la motivation et le niveau de qualifications des salariés dans l'ensemble de l'entreprise, sont donc des enjeux majeurs.

En créant une Politique de ressources humaines paneuropéenne et en y intégrant des indicateurs clés de performance (ICP), le groupe parvient à une plus grande harmonisation. Il encourage le développement de pratiques exemplaires en termes d'acquisition et de rétention des talents, de formation, d'égalité des chances et de mobilisation des collaborateurs.



200

Managers formés

aux techniques du leadership dans le cadre du programme LEAD à ce jour



12

séances de formation en ligne

suivies par les salariés (chiffre moyen par an)



Certification OHSAS 18001 (désormais ISO 45001) pour

4 usines

3 filiales



100 %

des salariés

travaillant dans des filiales dotées d'une stratégie ambitieuse de gestion des ressources humaines locales



15 %

de cadres féminins

alors que 16 % de l'effectif est féminin



1 481

Nouveaux salariés

embauchés depuis l'exercice 2018



1032

Formations

disponibles (en 13 langues) sur notre plateforme d'apprentissage en ligne (+ 39 % par rapport à l'exercice 2018)



ATTIRER ET RETENIR LES TALENTS

C'est grâce à notre investissement continu dans nos collaborateurs, leurs compétences et leur développement personnel que nous sommes un employeur de premier plan. Depuis 2014, nous avons renforcé nos investissements dans le capital humain et créé des programmes et des procédures visant à recruter des profils adéquats et à fidéliser les employés compétents et motivés. EcoVadis, qui a évalué nos pratiques de travail, nous a décerné **un score de 80 %**, classant notre performance au niveau Avancé.

Conformément à notre Code de conduite, nous améliorons les performances de l'entreprise pour continuer à créer des emplois et à offrir des conditions de travail stables et équitables. Nous nous efforçons également de créer un environnement de travail agréable et dynamique.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

Nos politiques RH ont été approuvées par toutes nos filiales locales, de sorte que les équipes RH aident l'entreprise à procéder au recrutement local nécessaire à la mise en œuvre de sa politique selon trois axes prioritaires.

Nous avons revu notre Politique en matière de ressources humaines pour soutenir le lancement de notre nouvelle stratégie d'entreprise, le « Zéro Muda ». En alignant nos activités RH sur les nouvelles priorités de la stratégie du groupe, nous avons voulu accélérer la digitalisation en investissant dans de nouvelles ressources et compétences pour nos centres de solutions logistiques.

DIGITALISATION	RAPIDITÉ ET RESPONSABILITÉ	OPTIMISATION DES COMPÉTENCES	COMMUNICATION AUTOUR DU CHANGEMENT	TOYOTA, PIONNIER DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
<ul style="list-style-type: none"> Nouvel espace de travail numérique Talentsoft 	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de l'encadrement et du rendement Délégation Transversalité Gestion des talents et des stagiaires 	<ul style="list-style-type: none"> Marque employeur Nouvelles compétences Renforcement des capacités 	<ul style="list-style-type: none"> Confiance Transparence Clarté Stratégie Une seule direction 	<ul style="list-style-type: none"> Nos valeurs en action Santé et sécurité Climat et énergie Nouvelles activités

INTÉGRATION ET DÉPARTS

Notre entreprise propose à ses nouveaux salariés un programme d'intégration très complet **grâce auquel nos nouveaux collaborateurs gagnent en compétences très rapidement**, ce qui est essentiel pour le groupe. Trois fois par an, nous organisons une journée d'orientation dans nos principales filiales, et incitons ces dernières à organiser des activités facilitant l'intégration des nouveaux arrivants.

En 2019, nous avons enregistré **un taux de rotation du personnel de 10 %**, soit un niveau similaire à la moyenne constatée dans le secteur manufacturier, contre 8 % l'an dernier. Réduire ce chiffre est devenu une priorité majeure. Nous espérons à l'avenir maintenir ce taux sous la barre des 8 %.

Les employés qui quittent l'entreprise sont reçus et invités à faire part de leurs raisons lors de l'entretien de départ, mis en place dans toute l'organisation. L'objectif est de mieux comprendre les raisons pour lesquelles ils quittent l'entreprise et de recueillir des données fiables afin de prioriser nos plans d'action. Notre objectif est que, d'ici 2021, 80 % des collaborateurs quittant l'entreprise participent à ces entretiens initiés en 2018.

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

Chez Toyota Material Handling Europe, nous privilégions des **niveaux de rémunération justes et transparents**, conformes aux rémunérations du marché et aux performances individuelles. Nous analysons les tendances des salaires fixes et variables, ainsi que des régimes de retraite, tant au niveau européen que local. Notre objectif est d'affiner constamment notre façon de travailler avec ces informations.

Au cours de l'exercice 2016, nous avons mis en place une **politique de primes**. Elle constitue un guide précieux pour l'élaboration des plans et des stratégies dans des sous-domaines tels que les mesures incitatives à court terme et les programmes de rémunération et d'avantages sociaux. Cette nouvelle politique de rémunération se veut équitable, transparente et objective. Les grilles salariales de nos 21 filiales sont alignées sur le modèle TMHE et l'orientation stratégique de l'entreprise. Conformément aux stratégies du groupe, nous avons mis au point des contrats de cadres et des systèmes de primes à court terme. Tous les contrats de travail des cadres sont uniformisés afin de standardiser nos pratiques pour ces postes dans l'ensemble de nos filiales européennes.

En 2014, nous avons créé un **Comité de rémunération** chargé de statuer sur la rémunération et les avantages sociaux des cadres. Ce Comité de surveillance et de contrôle des rémunérations et avantages sociaux est constitué de notre Chairman, du Président-Directeur général, et du Premier Vice-président Directeur des ressources humaines. Il statue également sur les programmes récents ou ayant fait l'objet de modifications. Un processus annuel de révision des salaires est défini et préparé pour faciliter la prise de décision au sein du Comité de rémunération. Toutes les fonctions d'encadrement ont été classifiées avec l'aide d'un partenaire externe indépendant, ce qui nous permet de suivre de près et en temps réel les pratiques salariales du marché. Nous disposons également d'une maîtrise et de connaissances spécifiques et approfondies sur les prestations de retraite dans chacune de nos filiales.

En 2018, nous avons réalisé un **audit sur les régimes de retraite et d'assurance** dans toute l'Europe pour gagner en cohérence et en équité grâce à une politique d'harmonisation.



FORMATION ET DÉVELOPPEMENT

La formation et le développement des compétences sont essentiels pour l'épanouissement professionnel de nos employés et constituent une plus-value pour nos clients. C'est pourquoi nous investissons dans le développement de nos collaborateurs et dans des partenariats responsables avec notre réseau de concessionnaires et de fournisseurs.

Conformément à notre Code de conduite, nous assurons un développement personnel continu et renforçons les compétences professionnelles de nos salariés par le biais de formations et d'autres outils adaptés.

Nos programmes de perfectionnement au leadership et de formation des collaborateurs permettent à nos salariés :

- d'être formés et de travailler conformément à notre Code de conduite, dans le respect des valeurs et principes propres à l'entreprise, les Piliers Toyota et le Toyota Way
- d'avoir l'opportunité et le soutien nécessaire pour assurer la dirigeance future de l'entreprise notamment par le biais des programmes de perfectionnement au leadership *LEAD* et *GROW*, et de nos programmes de développement des talents
- d'avoir la possibilité d'élargir leurs compétences et leur expertise tout au long de leur carrière grâce à des formations techniques telles que le Toyota Production System (TPS) ou à notre programme d'intégration des commerciaux
- d'être évalués en toute objectivité pour le travail effectué et entretiennent un dialogue permanent avec leurs responsables grâce aux nouveaux outils Agile Performance et bénéficient d'un accompagnement pour se perfectionner, comme le prévoit notre Politique de développement des compétences
- d'être épaulés par des spécialistes hautement qualifiés recrutés en externe dans le cadre de notre plan de relève et de notre programme d'intégration de jeunes diplômés à fort potentiel

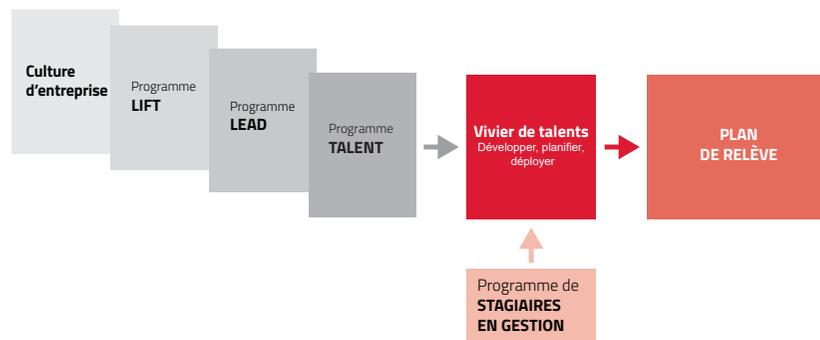




Le monde change à un rythme accéléré, les clients ont des besoins et des attentes très divers et la façon dont nous gérons nos collaborateurs évolue également. Le programme *LEAD* m'a aidée à me sentir plus à l'aise dans mon rôle d'encadrement, et les échanges avec mes collègues et les formateurs ont été très enrichissants.

Nathalie Art,
Responsable marketing,
CESAB Material Handling Europe

DÉVELOPPEMENT DE LA DIRIGEANCE



Ces cinq dernières années, l'organisation européenne des RH s'est fortement investie dans la formation et le développement des dirigeants. Cette initiative est motivée par la prise de conscience du rôle crucial de la direction dans le développement du personnel et de l'entreprise au sens large. Les études montrent également que la qualité du leadership est un facteur essentiel pour fidéliser les collaborateurs. Au cours des cinq prochaines années, nous allons poursuivre nos efforts de développement du leadership.

PROGRAMME LEAD

Toyota Material Handling Europe a ainsi créé le *LEAD*, son programme de développement du leadership, pour appuyer cette initiative. Ce programme de 13 jours, composé de quatre modules de formation, accompagne les progrès de chacun dans leur rôle de dirigeant. Les domaines traités vont de la mise en pratique des valeurs de l'entreprise à l'élaboration de techniques de coaching, en passant par l'approfondissement de leurs connaissances générales de l'activité. Notre objectif est d'augmenter le pourcentage de femmes occupant des postes de direction, et par là même d'accorder une attention particulière à l'inclusion des femmes dans le programme *LEAD*. Nous souhaitons que d'ici à 2021, 30% des participants aux programmes de perfectionnement de Toyota Material Handling Europe soient des femmes.

120 responsables ont participé au programme *LEAD* au cours de l'exercice 2018, contre 60 en 2017 et 16 en 2016. Des évaluations effectuées six mois après ces formations montrent que les participants ont réalisé d'importants progrès en tant que dirigeants, avec à la clé une **amélioration des performances et de la communication au sein de l'équipe** et une **meilleure exécution de leur mission d'encadrement**. Notre objectif est d'augmenter progressivement la capacité de notre programme *LEAD*. Au cours de l'exercice 2019, 85 dirigeants ont participé au programme *LEAD*.

PROGRAMME LIFT

Afin de répondre à un besoin croissant de valeur ajoutée qui concerne plusieurs fonctions organisationnelles, nous avons lancé en 2019 notre premier programme *LIFT*, dont l'objectif est de **développer un leadership pluridisciplinaire**. En 2019, 14 personnes ont participé au premier programme *LIFT*, et d'ici l'exercice 2021, plus de 50 salariés y auront participé.

LES MEILLEURS TALENTS

À ce jour, 34 **futurs cadres dirigeants** ont participé au programme Talent de Toyota. Ce programme permet aux participants d'élargir leurs compétences pour se préparer à leurs futures fonctions de direction. Le troisième programme a démarré en avril 2019.

FORMATION JEUNES DIPLÔMÉS

Pour compléter nos formations internes au leadership, nous avons mis en place un **Programme pour les jeunes diplômés**. Notre premier programme a été lancé en 2019 et 8 personnes y ont participé. Nous avons recruté huit personnes de haut niveau à travers l'Europe (cinq hommes et trois femmes) avec une expérience professionnelle de trois à huit ans et qui travailleront sur divers projets dans plusieurs sites de l'entreprise. À l'issue d'une année, ils se verront offrir un poste au sein du groupe permettant de concilier leurs compétences et leur potentiel avec les besoins de l'entreprise.



PROGRAMMES DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES SALARIÉS

Notre Politique de développement des compétences a été adoptée par l'ensemble de l'entreprise en décembre 2015. Les besoins de formation formelle sont documentés dans le plan de développement et de compétences des salariés, qui est révisé dans le cadre de l'évaluation annuelle des salariés.

L'ACADÉMIE TOYOTA

Nous offrons des opportunités d'apprentissage et de formation à tous nos salariés, qu'ils travaillent à plein temps ou à temps partiel. Un service dédié gère notre Académie de formation en ligne et hors ligne. Des programmes de formation « sur mesure » sont mis au point et actualisés en permanence pour des métiers spécifiques ou plus génériques. À titre d'exemple, notre « Programme de formation à la vente » en ligne et hors ligne est soutenu par une équipe de spécialistes qui veille à ce que tous les employés travaillant dans la vente reçoivent une formation, disponible à la demande dans la langue de leur choix.

Au cours de l'exercice 2019, l'Académie Toyota a proposé **1032 formations en ligne** (contre 745 en 2018), dans plus de 21 langages système, ainsi que 15 formations linguistiques.

Pour réaliser quatre millions d'interventions techniques par an, nous travaillons en étroite collaboration avec notre réseau de plus de 200 concessionnaires et 15 distributeurs indépendants répartis dans toute l'Europe. Bien qu'il s'agisse de sociétés indépendantes, les personnels travaillant avec nos produits et services sont formés et évalués pour s'assurer qu'ils respectent toutes les normes de Toyota Material Handling. Au cours de l'exercice 2017, notre Network Academy comptait quelque **3 000 utilisateurs externes** et proposait plus de 170 cours de perfectionnement (vente, support, compétences techniques et logiciel de gestion de flotte |_Site).

TOYOTA SERVICE CONCEPT ET FORMATIONS

Le Toyota Service Concept (TSC) transpose les principes Lean du Système de Production Toyota (TPS), de la production au service client. Le TSC présente notre approche en matière de planification et de gestion, notre volonté d'offrir un niveau de service exceptionnel tout au long du cycle de vie des chariots, ainsi que la relation que nous entretenons avec nos clients. La formation des techniciens est indispensable pour intervenir de manière efficace sur nos véhicules.

Notre Programme de formation des techniciens de service  (STEP) est ouvert aux techniciens de service, concessionnaires et revendeurs agréés. Ce programme d'accréditation offre à nos techniciens l'expertise technique nécessaire pour répondre aux normes de qualité Toyota et créer un lien de confiance avec nos clients. 92 % des techniciens sont spécialisés pour entretenir les chariots en toute sécurité, dans le respect de l'environnement et des normes de qualité les plus strictes. Découvrez comment le programme *STEP* aide nos concessionnaires italiens  à améliorer leur productivité.

Le programme *ASEC* (Évaluation et certification du service après-vente ) s'adresse également à la fois au personnel de l'entreprise et à nos distributeurs et revendeurs indépendants. *L'ASEC* permet de standardiser les procédures relatives aux activités SAV de l'ensemble des filiales à l'échelle mondiale soit sur 280 sites. Il garantit la mise en application de la méthode des « 5 S » , formalisée par Toyota (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke, à savoir Trier, Ranger, Nettoyer, Maintenir, Impliquer) par chaque technicien de service avant toute intervention (équipement de protection individuelle, pratiques écologiques, recyclage, formation, etc.). Chaque site est audité tous les trois ans pour vérifier l'application correcte de *L'ASEC*.

Les programmes *ASEC* et *STEP* sont essentiels à l'amélioration des compétences de nos filiales. Nous poursuivons nos efforts en vue d'atteindre notre objectif : 100 % de techniciens certifiés par Toyota (*STEP* niveau Bronze) et 100 % des acteurs de notre réseau ayant obtenu l'accréditation *ASEC* niveau débutant d'ici l'exercice 2021.





Pour moi, un lieu de travail doit contribuer au bien-être émotionnel et intellectuel des salariés, leur permettre de s'épanouir et de donner le meilleur d'eux-mêmes pour répondre aux besoins de nos clients. Un excellent leadership est notre plus grand atout pour bâtir notre culture d'entreprise. Pour cela, nous devons mettre un point d'honneur à respecter nos engagements et à assumer la responsabilité de toutes nos actions. Aujourd'hui plus que jamais, le développement durable est l'affaire de chaque salarié.

Viktória Prevužňáková,
Responsable Ressources humaines et Conformité,
Toyota Material Handling Slovaquie

IMPLICATION DES SALARIÉS

L'implication des salariés est essentielle pour attirer et fidéliser de nouveaux collaborateurs. Les salariés impliqués sont généralement **plus motivés** dans leur travail quotidien, **plus productifs** dans l'atteinte de leurs objectifs, **plus créatifs et fidèles** envers leur employeur. Conformément à notre Code de conduite, nous respectons les attentes et les ambitions de nos salariés à travers une recherche d'amélioration continue.

ÉVALUATIONS

Nous sommes convaincus qu'une culture d'entreprise forte qui développe les performances individuelles et collectives contribue à l'épanouissement professionnel des salariés. La gestion des performances individuelles est essentielle pour la motivation du personnel, la stabilisation des effectifs et le rendement de l'entreprise. Avec le temps, la technologie nous permettra de mobiliser tous les salariés à un niveau beaucoup plus personnel et individuel. Le présent rapport regroupe les évaluations des 29 filiales. En 2019, 73 % de nos salariés ont fait l'objet d'une évaluation annuelle de leurs performances. Nous remercions les 15 filiales qui ont déjà atteint l'objectif d'évaluation des performances de 80 % avant la date butoir de 2021 : Autriche, Suisse, République tchèque, Espagne, Finlande, Hongrie, Toyota Manufacturing France et Toyota Manufacturing Suède, Pays-Bas, Slovaquie, Roumanie, Russie, Suède, Norvège, et notre site d'Anvers, en Belgique.

Par rapport à l'exercice 2018 :

- Onze filiales ont amélioré leur niveau de performances
- Sept sont restées au même niveau
- Onze ont été moins performantes que l'année dernière

Toyota Material Handling Europe souhaite accroître les évaluations des performances et rendre le travail plus motivant et enrichissant pour tous, tout en adoptant une approche structurée pour aider l'entreprise à évoluer.

REPRÉSENTATION

Nous respectons toutes les dispositions légales relatives aux conventions collectives couvrant la majorité de nos salariés (plus de 80 %). Certains pays ont prévu des dispositions différentes en fonction de leurs pratiques, de leurs traditions et leur législation du travail. Toyota Material Handling Europe encourage ses salariés à prendre activement part aux activités de l'entreprise et à exprimer leurs points de vue.

COMITÉ D'ENTREPRISE EUROPÉEN

Le Comité d'entreprise européen (CEE), organisme partenaire d'information et de consultation, est d'une importance vitale sur les questions transnationales. Il aborde notamment les questions de santé et de sécurité des salariés. Chaque année, les indicateurs de performance clés en matière de santé et de sécurité sont ainsi mis en commun au CEE. Les points de vue des représentants du personnel sont également pris en compte lors de l'élaboration des plans d'actions. Le CEE a été créé en 1996 en vertu du droit du travail européen et suédois. Chaque filiale a la possibilité d'élire un ou plusieurs représentants, selon leur taille. Le Comité se réunit annuellement en présence du Président de l'entreprise et de plusieurs membres du Comité de direction.

BÉNÉVOLAT

Afin de sensibiliser davantage nos employés aux questions de durabilité, nous organisons chaque année un certain nombre d'activités, notamment dans le cadre de la Journée mondiale de l'environnement des Nations unies (en juin) et de la Semaine européenne pour la sécurité et la santé au travail (en octobre).

Nous entendons contribuer de façon positive à la société et impliquer nos salariés dans cet engagement. Au cours de l'exercice 2019, nous avons fait don d'environ 100 000 euros à des organisations à but non lucratif œuvrant dans le domaine social et environnemental. Vient s'ajouter à cela la participation de plus de 500 de nos salariés à des activités de bénévolat afin de collecter des fonds pour des œuvres humanitaires.

De nombreuses filiales ont organisé des courses caritatives. 51 salariés de Toyota Material Handling France ont participé au triathlon de La Baule. En Italie et en Suède, ils étaient respectivement 24 et 260 employés à participer à des courses caritatives, les uns au profit de la lutte contre le cancer, les autres en soutien au don du sang.

Avec l'appui d'une organisation externe, Toyota Material Handling France a organisé un atelier de sensibilisation au handicap. L'atelier s'adressait aux salariés ne souffrant d'aucun handicap, afin de les aider à mieux comprendre les difficultés et le ressenti de leurs collègues atteints d'une déficience visuelle, auditive ou physique, ou d'une maladie psychosomatique invalidante au quotidien. 81 salariés ont participé à cet atelier au cours duquel ils ont expérimenté la cuisine les yeux bandés ou avec des bouchons d'oreilles. Ces simulations leur ont permis de mieux comprendre le ressenti de leurs collègues en difficultés, et elles ont été l'occasion d'échanger sur ces handicaps.



ÉGALITÉ DES CHANCES ET DIVERSITÉ

Nous sommes implantés dans plus de 20 pays d'Europe, et en tant qu'employeur, nous témoignons un respect identique à toutes les personnes, quelles que soient leurs origines et reflétons ainsi la nature universelle des valeurs de Toyota. Nous sommes convaincus qu'un effectif diversifié contribue directement au succès de notre entreprise. Conformément à notre Code de conduite, nous ne tolérons aucune forme de discrimination. Le présent rapport présente des données consolidées sur l'âge et le sexe des salariés des 29 filiales, contre 14 dans le rapport 2015.

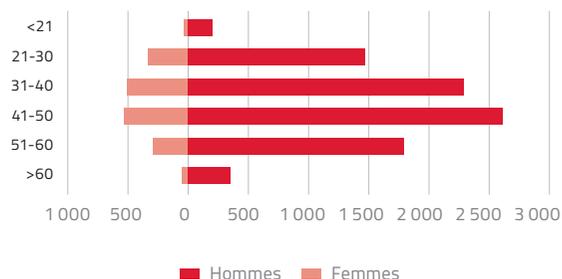
À la fin de l'exercice 2019, l'effectif total de Toyota Material Handling Europe était de 11 410 employés. 3,8 % de notre effectif est constitué de personnel intérimaire et 96,2 % de salariés à temps plein. Nous employons 16 % de femmes et 22 % de nos salariés ont plus de 50 ans. L'entreprise compte 5 100 techniciens de service, dont un seul est une femme.

En cette fin d'exercice 2019, 15 % de nos dirigeants sont des femmes; nous souhaitons augmenter progressivement ce pourcentage en intégrant 30 % d'employées de sexe féminin dans nos programmes de perfectionnement au leadership.

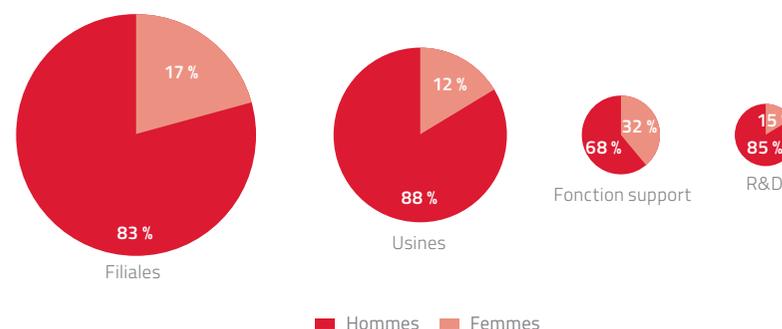
Un employé sur quatre étant âgé de plus de 50 ans, nous œuvrons déjà pour promouvoir un vieillissement en bonne santé sur le lieu de travail et garantissons un environnement de travail adapté aux employés de tout âge. Nous considérons qu'un « environnement de travail sain » est essentiel à la pérennité de l'effectif. Nous voulons également encourager ces employés à rester actifs et à participer à nos programmes de formation et de perfectionnement. Quatre filiales dont l'âge des employés est supérieur à la moyenne ont mis en place des plans de transmission du savoir pour garantir le transfert des compétences au sein de l'entreprise.

S'inspirant d'initiatives locales telles que le « Plan d'égalité de traitement 2016 - 2018 » et le plan d'actions suédois 2017 sur la « mixité », Toyota Material Handling Europe a créé, début 2018, un **groupe de travail** dédié à la mixité. Il compte des membres de notre division centrale RH, des services Développement durable, Affaires juridiques et Conformité et rend compte périodiquement au Comité de gouvernance. Il entend procéder à une évaluation comparative de la diversité hommes-femmes dans notre entreprise, des risques potentiels et des opportunités. Il vise également à déterminer et à mettre en œuvre une stratégie en matière de diversité et d'égalité des chances d'ici à l'exercice 2021.

RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR ÂGE ET PAR SEXE



RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR FONCTION ET PAR SEXE





SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SALARIÉS

La Vision Sécurité de TICO vise le « zéro accident ». Chaque employé, guidé par les principes Toyota, doit créer une culture d'entreprise qui donne la priorité absolue au maintien de la sécurité dans tous les domaines, et met l'accent sur la courtoisie et la sécurité mutuelles, ainsi que sur la création d'environnements de travail agréables. En savoir plus sur la Vision de Sécurité de Toyota Industries Corporation Safety , et son approche comportementale de la sécurité au travail .

Conformément à notre Code de conduite, nous nous efforçons de créer un environnement professionnel sûr et sain pour tous. Nous pensons que les dirigeants et les salariés sont des acteurs à part entière de la santé et de la sécurité au travail. La direction doit mettre en place et maintenir un environnement de travail sûr et sain. Les salariés sont tenus de respecter les consignes de sécurité et de prendre les mesures nécessaires pour garantir leur propre sécurité et celle de leurs collègues.

Grâce à certains de nos plus grands experts en matière de santé et de sécurité en France, en Espagne et en Suède, nous avons élaboré une **Politique de santé et de sécurité** détaillée, pour l'ensemble de l'entreprise, que le service département durable a présenté, début 2019, au Comité de direction européen.

Afin d'atteindre notre objectif « zéro accident, blessure et maladie professionnelles », Toyota Material Handling Europe entend :

- veiller à ce que la sécurité fasse partie intégrante de toutes les activités et décisions de l'entreprise
- coopérer afin de prévenir les accidents et les maladies professionnelles en identifiant, évaluant et supprimant les risques potentiels
- procéder à l'identification et à l'élimination systématiques des causes profondes de tout accident et des accidents évités de justesse, dans le but de les prévenir
- veiller à ce que la direction et les chefs de services soient responsables de la santé et de la sécurité de leurs subordonnés, aidés par des spécialistes de la sécurité et de la santé en milieu professionnel
- veiller à ce que les responsables montrent l'exemple. Ces derniers sont en charge de l'environnement dans lequel ils travaillent et doivent servir d'exemple
- veiller à ce que tous les employés reçoivent les instructions spécifiques au site, ainsi que la formation et l'équipement de protection nécessaires pour adopter des méthodes de travail sécuritaires
- respecter l'ensemble des lois et réglementations en vigueur

GESTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ

Les questions de santé et de sécurité sont gérées au niveau national et local.

SECTEUR MANUFACTURIER

Étant donné que les employés du secteur manufacturier utilisent des machines dans un environnement industriel, leur santé et leur sécurité exigent une attention particulière. De plus, grâce aux recherches menées en partenariat avec l'EU-OSHA, nous savons que 10 % de tous les accidents en milieu industriel surviennent avec des chariots élévateurs.

Management

Chaque disposition utilisée en matière de santé et de sécurité dans nos usines reprend la législation nationale en vigueur et le contexte local. L'élaboration et l'adoption d'une politique sur la santé et la sécurité au niveau de l'usine est un impératif pour recevoir la certification « OHSAS 18001 - Santé et sécurité au travail » (depuis 2013), désormais nouvelle norme ISO 45001. La mise en application correcte de ce système de gestion de la sécurité est évaluée deux fois par an, chaque usine devant repasser un audit de certification ISO. Consultez les certifications de nos filiales ainsi que nos dispositions en matière de santé et de sécurité .

Le service Santé et Sécurité de Toyota Industries Corporation exige de nos usines qu'elles rendent compte de leurs performances en matière de sécurité une fois par mois et qu'elles soumettent un plan d'actions annuel global sur la santé et la sécurité, conformément aux priorités de Toyota Industries Corporation. Une fois par an, le service Santé et Sécurité de Toyota Industries Corporation organise une réunion sur le thème de la santé et de la sécurité avec des représentants de toutes les usines.

Comités de santé et de sécurité

100 % des employés travaillant en production chez Toyota Material Handling Europe sont couverts par un comité officiel chargé de la santé et de la sécurité. Leurs structures peuvent légèrement varier, selon les dispositions légales en vigueur et le contexte local. Selon le pays et le code de travail local en vigueur, ces comités se réunissent une, deux ou quatre fois par an, en cas d'accident ou d'accident évité de justesse, pour procéder à une analyse et une appréciation des risques, et doivent être consultés avant toute modification des dispositions ou processus.

Les inspections intermédiaires ont lieu dans les usines. Des « dojos » de durabilité ou des espaces de formation dynamiques situés dans les usines offrent une formation continue en matière de santé et de sécurité (outre la formation environnement et qualité). Grâce à des exercices pratiques, l'analyse des causes profondes et les résultats des accidents réels ou évités de justesse sont présentés sous formes de diagramme en utilisant la méthode des « 5S » , de Toyota, et de nouvelles mesures de prévention, des outils de sécurité et des matériels de protection sont créés.



Le métier de technicien me permet d'organiser mon travail en toute liberté : j'aime pouvoir intervenir en totale autonomie sur le terrain. J'ai récemment rejoint Toyota, c'était donc une véritable opportunité de participer au Concours européen de compétences SAV avec d'autres techniciens. Ça a marché !

Kévin Ferrand,
Technicien de service, Toyota Material Handling France,
Lauréat du Concours européen de compétences SAV 2018

FILIALES

Management

La décision d'adopter ou non le Système de gestion de santé et de sécurité au travail, OHSAS 18001, devenu ISO 45001, appartient entièrement au comité de direction des filiales Toyota qui agit en parfaite autonomie. Jusqu'à présent, il a été adopté par nos usines en France et en Suède et par nos filiales en Italie, en République Tchèque et en Roumanie. Le Royaume-Uni et la France travaillent à l'obtention de la certification d'ici 2021.

Nous accordons une attention particulière aux différents aspects de la santé et de la sécurité adaptés à cette typologie d'employés sur des sujets tels qu'une conduite responsable, une utilisation correcte des outils de manutention et un comportement sûr, sur les sites clients.

Nous facilitons l'adoption et l'application de principes, de systèmes de gestion et de projets de réorganisation appropriés, grâce à des formations spécialement conçues pour inculquer de bonnes habitudes et promouvoir en permanence un comportement sûr au sein de notre culture d'entreprise.

Dès leur entrée chez Toyota Material Handling, tous les techniciens de service suivent notre programme de formation *STEP*. Celui-ci comprend une formation sécurité et des packs sécurité garantissant l'utilisation correcte des outils, la manipulation adéquate des produits chimiques, et des modalités d'intervention en toute sécurité sur les sites clients. Notre objectif consiste à faire en sorte que 100 % de nos techniciens SAV soient certifiés *STEP* Bronze d'ici 2021.

Un **concours européen de compétences SAV** a été lancé en avril 2018 pour toutes les personnes ayant suivi le programme de formation *STEP*, les techniciens SAV, ainsi que le personnel de notre réseau externe de concessionnaires et de distributeurs. Il s'agit d'inciter à développer un comportement exemplaire en termes de sécurité.

Comités de santé et de sécurité

Plus de la moitié de nos 21 filiales dispose de comités de santé et de sécurité officiels, qui concernent tous les employés que ce soit une obligation réglementaire ou un acte volontaire, selon la législation locale en vigueur en matière d'emploi.

En l'absence de comité officiel (Slovaquie et Autriche), un responsable local RH chargé de la santé ou de la sécurité au travail signale tout problème interne lié au bien-être, à la santé ou à la sécurité des employés au supérieur hiérarchique, si nécessaire. Il transmet un rapport à nos systèmes de gestion et aux autorités locales, conformément aux procédures nationales en matière de reporting et aux dispositions légales en vigueur.

Chacune de nos filiales rend compte des accidents et incidents survenus et les transmet aux services concernés au niveau central, ce qui permet un partage d'expériences et de meilleures pratiques, et la mise en place rapide et efficace de mesures correctives.

FONCTIONS SUPPORT ET LOGISTIQUE

Le service des ressources humaines local gère la santé et la sécurité de ses salariés, en vertu du Code du travail.

NOTRE RÉSEAU DE CONCESSIONNAIRES ET DE DISTRIBUTEURS INDÉPENDANTS

Notre réseau comprend 15 distributeurs indépendants dans 20 pays différents et plus de 200 concessionnaires.

Notre Programme de formation des techniciens de service (*STEP*) est également ouvert aux distributeurs indépendants et concessionnaires certifiés. Dans le cadre du programme de formation *STEP*, des évaluations régulières sont effectuées pour garantir que le personnel dispose du matériel, des connaissances et des compétences nécessaires pour manipuler les produits et déchets dangereux et prendre les mesures de sécurité nécessaires à leur protection et à celle des personnes à proximité.





Chez Toyota Material Handling Belgique, nous avons réussi à réduire notre taux d'absentéisme de 30 % depuis 2012, en nous concentrant sur la formation et la prévention. En janvier 2019, Toyota Material Handling Belgium a emménagé dans un nouveau bâtiment, où un « Dojo » de sécurité a été créé. Il s'agit d'un espace de formation dynamique en matière de santé et de sécurité, ouvert à tous les salariés. Petit à petit, nous visons à développer une culture où la santé et la sécurité sont au cœur des préoccupations de chacun.

Marina Rooms,
Responsable Ressources humaines,
Toyota Material Handling Belgique

Walter Van Vlasselaer,
Responsable Qualité et Sécurité
Toyota Material Handling Belgique

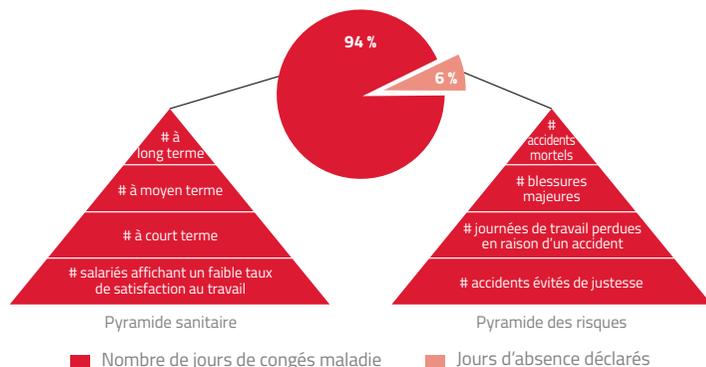
DONNÉES CONCERNANT L'ABSENTÉISME, FRÉQUENCE DES BLESSURES ET DES ACCIDENTS DE TRAVAIL AVEC ARRÊT

TAUX D'ABSENTÉISME

Depuis 2016, l'absentéisme a été intégré dans les indicateurs clés de performances (ICP) stratégiques des ressources humaines. Ils sont communiqués une fois par an à l'équipe de gestion RH de l'organisation et au Comité de direction. Nos experts en ressources humaines enregistrent tous les cas d'absentéisme, mais sont confrontés à des réglementations strictes en matière de protection de la vie privée et à des différences dans les définitions nationales lors de la communication de ces renseignements. Nous ne sommes donc pas en mesure d'identifier les causes profondes d'absentéisme et de définir les priorités au niveau européen avec le même degré de précision que pour les causes des accidents.

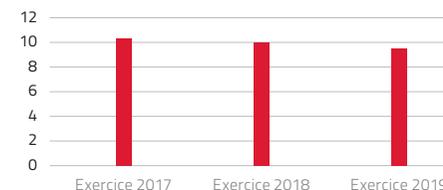
En général, nous observons depuis plusieurs années, que la moyenne des absences attribuables à des accidents de travail se situe autour de **6 %** tandis que les arrêts maladie représentent les 94 % restants.

JOURS D'ABSENCE DÉCLARÉS POUR L'EXERCICE 2019



De manière plus spécifique, nous pouvons dire que sur 29 filiales, le taux d'absentéisme moyen des trois dernières années se situe autour de **9 jours** par an, par salarié. Un taux relativement stable.

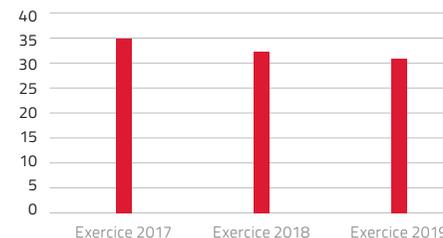
TAUX D'ABSENTÉISME PAR SALARIÉ ET PAR AN – MOYENNE DES 29 FILIALES



TAUX D'ACCIDENTS DE TRAVAIL

Le nombre de jours de travail perdus pour cause d'accident de nos 29 filiales s'établit en moyenne à 30 accidents par million d'heures travaillées contre 35 pour l'exercice 2017. Si nos usines montrent une augmentation du taux d'accidents de travail, elles ont réussi à réduire les blessures graves. Cette tendance est donc principalement due à une augmentation des blessures légères, notamment des coupures et des contusions.

TAUX D'ACCIDENT / MILLIONS D'HEURES TRAVAILLÉES – MOYENNE DES 29 FILIALES



Toyota Material Handling Europe emploie plus de 5 100 techniciens, ces derniers représentent donc plus de 50 % des effectifs de la société. De plus, 25 % de l'effectif total est âgé de plus de 50 ans. Bien que les contraintes physiques puissent être éliminées des usines et des sites industriels, les techniciens itinérants intervenant sur les sites clients dans des positions inconfortables sont souvent victimes de troubles musculo-squelettiques (TMS).



En promouvant de meilleures pratiques, les employeurs peuvent protéger la santé de leurs salariés et préserver l'avenir de leur entreprise. Nous mobilisons les partenaires concernés pour fournir des exemples d'interventions réussies et œuvrons pour l'instauration d'une culture de prévention en Europe.

Christa Sedlatschek,
Directrice de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

AUTRES INITIATIVES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

CAMPAGNES DE L'EU-OSHA

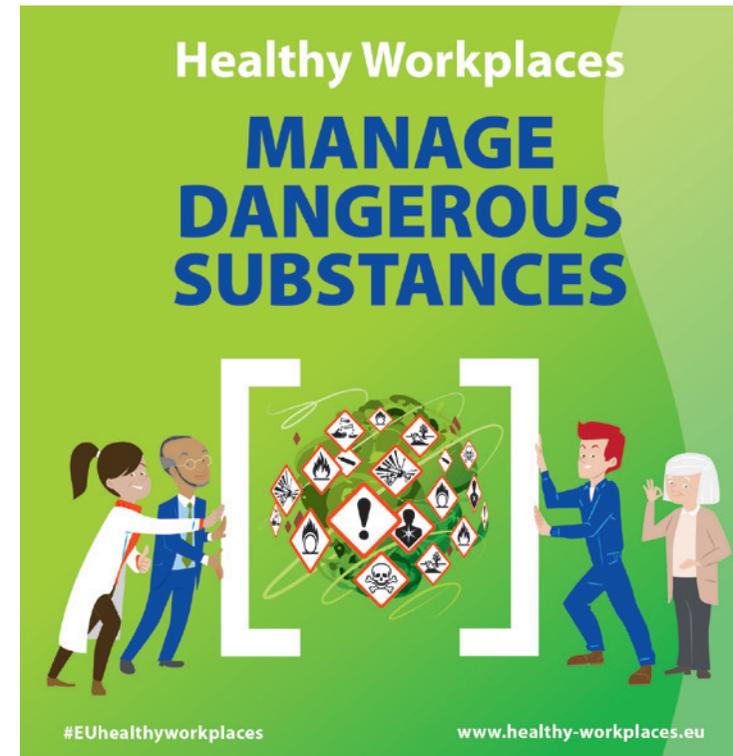
En tant que **partenaire de campagne officiel de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail** (EU-OSHA) depuis 2010 et membre du comité directeur des partenaires de campagne depuis 2014, Toyota contribue à la promotion des campagnes biannuelles EU-OSHA « Maintenance sûre », « Ensemble pour la prévention des risques », « Gérer le stress » et « Être bien sur les lieux de travail quel que soit l'âge » via notre site Web et nos réseaux sociaux, accessibles en 27 langues via des boîtes à outils fournies par l'EU-OSHA.

Toyota fait la promotion de la campagne EU-OSHA 2018-2019 intitulée « Lieux de travail sains - Maîtriser l'usage des substances dangereuses » auprès de ses employés, ainsi que de ses clients et fournisseurs européens et mettra en commun les bonnes pratiques avec ses partenaires.

Grâce à notre collaboration avec les partenaires de l'EU-OSHA, nous savons que 10 % des accidents graves dans le secteur de la manutention en Europe mettent en cause un chariot élévateur et que 80 % des accidents relèvent d'une erreur humaine. Cela nous conforte dans notre détermination à faire de la sécurité clients notre priorité numéro un. C'est la raison pour laquelle la plupart de nos fonctions support, qu'il s'agisse de la division R&D, des services solutions logistiques ou marketing et ventes, se sont engagées à améliorer et à simplifier notre offre de solutions de sécurité client d'ici 2021.

CONFÉRENCES SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Nos dirigeants et experts en sécurité participent également aux conférences annuelles sur le développement durable. Depuis 2013, la santé et la sécurité représentent plus de 50 % de l'agenda. En 2017, plus de 40 experts santé et sécurité et 20 filiales locales et régionales nommées Champions du développement durable, ont participé à l'événement sur les bonnes pratiques organisée par Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation Europe et Toyota Industries Corporation Japon. La **septième conférence européenne** visait à garantir la conformité aux dispositions légales, renforcer notre culture de la sécurité et améliorer la technologie et les mesures en matière de santé et de sécurité. Le Comité central européen a présenté les performances atteintes concernant les objectifs fixés au niveau local et européen en matière de taux d'accidents de travail et d'absentéisme, et les filiales locales ont fait part de leurs meilleures pratiques.





OPTIMISER LES POSSIBILITÉS D'ÉVOLUTION DE NOS SALARIÉS

VISION 2050	OBJECTIF 2021 ET/OU INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	EXERCICE 2019	EXERCICE 2018	EXERCICE 2017
ATTRACTION ET RÉTENTION DES TALENTS Devenir l'un des employeurs les plus attractifs dans le secteur de la manutention en Europe pour attirer et fidéliser les talents	Taux de rotation < 8 %	10,2 %	8 %	8 %
	% des entretiens de départ (départs volontaires) : 80 %	17,8 %	8 %	-
	Score EcoVadis HR de 80 % - Niveau confirmé	80 %	70 %	70 %
	3 études de cas par an - notre « approche en matière de ressources humaines »	0	Approbation de la stratégie en matière de ressources humaines	
Mise en place des pratiques de rémunération à l'échelle européenne		Poursuite de la simplification des procédures RH Accent sur structure salariale et intitulés de poste	Simplification des procédures et structures RH	Mise en place du Comité de rémunération
FORMATION ET DÉVELOPPEMENT Se positionner comme l'entreprise sectorielle de référence dans le domaine de la formation et du perfectionnement professionnel	Programmes de perfectionnement au leadership			
	100 % de nouveaux responsables formés aux fondamentaux du leadership et introduction à notre philosophie d'entreprise en matière de dirigeance	Programme lancé	Mise en place des processus	-
	Programme <i>GROW</i> pour responsables pluridisciplinaires : formation de 40* cadres sur la période 2015-2021	12	Démarrage du processus	-
	Programme jeunes diplômés : formation de 16* cadres sur la période 2015-2021	8	Programme lancé	-
	Programme <i>LEAD</i> pour responsables fonctionnels : formation de 300* cadres sur la période 2015-2021	200	120	60
	Programme Talent pour futurs cadres supérieurs : formation de 50* cadres sur la période 2015-2021	50	34	34
	Programmes de développement des compétences des salariés			
100 % de nouveaux employés bénéficiant d'une formation d'intégration	Programmes mis en place, 4 ont été menés à bien	Programme à lancer	-	
Création et application de profils de compétence	4 profils mis en place	Mise en place des processus	-	
Nombre de formations en ligne disponibles sur l'Académie Toyota (sans objectif)	1032	745	681	
Nombre de langues disponibles sur l'Académie Toyota (sans objectif)	13	13	13	
Programme de formation des techniciens de service : 92 % de niveau Bronze	92 %	92 %	92 %	
IMPLICATION DES SALARIÉS Renforcer notre culture de communication bidirectionnelle par l'implication des salariés	100 % de taux de satisfaction	73,2 %	63 % (objectif 80 %)	65 % (objectif 80 %)
	Filiales avec un taux d'appréciation > = 80 %	15	10	17
	Déploiement du programme Agile Performance au sein de 29 filiales	9	9	
	Réalisation d'une enquête auprès des salariés de plusieurs filiales (sans objectif)	2	2	
ÉGALITÉ DES CHANCES ET DIVERSITÉ Promouvoir les pratiques exemplaires en termes d'égalité des chances et de diversité	* Tous nos programmes européens de perfectionnement au leadership doivent inclure			
	▪ 30 % de femmes	22 %	20 %	
	▪ des salariés de différentes nationalités	✓	✓	
	▪ des salariés de tranche d'âge différentes	✓	✓	
	Élaboration d'une stratégie en matière de diversité et d'égalité des chances	En cours	Lancée	-
SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SALARIÉS Devenir un chef de file de l'industrie en matière de santé et de sécurité du personnel et réaliser la Vision Sécurité « zéro accident » de Toyota Industries Corporation	Élaboration d'une politique et d'une stratégie santé et sécurité à l'échelle de l'entreprise			
	> 80 % des salariés couverts par les comités de santé et de sécurité	> 80 %	> 80 %	> 80 %
	Taux d'accidents de travail - nombre d'accidents avec arrêt de travail par million d'heures travaillées (sans objectif)	30	33	35
	Taux d'absentéisme - nombre total de journées de travail perdues pour cause de maladie par salarié (objectif cible < 8 jours / salarié / an)	9,4	9,9	10
	Participation de 40 experts aux événements santé et sécurité au travail	50	40	40
	Augmentation de la couverture opérationnelle des systèmes de gestion de santé et de sécurité à plus de 60 % du chiffre d'affaires, tout en passant de la certification OSHAS 18001 à la certification ISO 45001	41 %	49 %	48 %



Toyota Industries Corporation (TICO) a été l'une des premières entreprises à

s'engager à appliquer le protocole de Kyoto, dès 1993.

Grâce à notre approche systématique, les émissions de CO₂ de nos 4 plus grandes usines en Europe ont diminué de 2 100 tonnes. Ce sont 20 % d'émissions annuelles en moins par rapport à 2012, alors que la production a presque doublé au cours de la même période.

C'est l'une des nombreuses raisons qui ont valu à TMHE, ainsi qu'à 10 de ses filiales, d'obtenir les labels EcoVadis d'entreprise « remarquable » ou « en avance » pour leurs pratiques environnementales.

Kristian Björkman,

Premier Vice-Président de la division Solutions logistiques

Toyota Material Handling Europe et Directeur général Toyota Material Handling Manufacturing Suède AB

MINIMISER

L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT



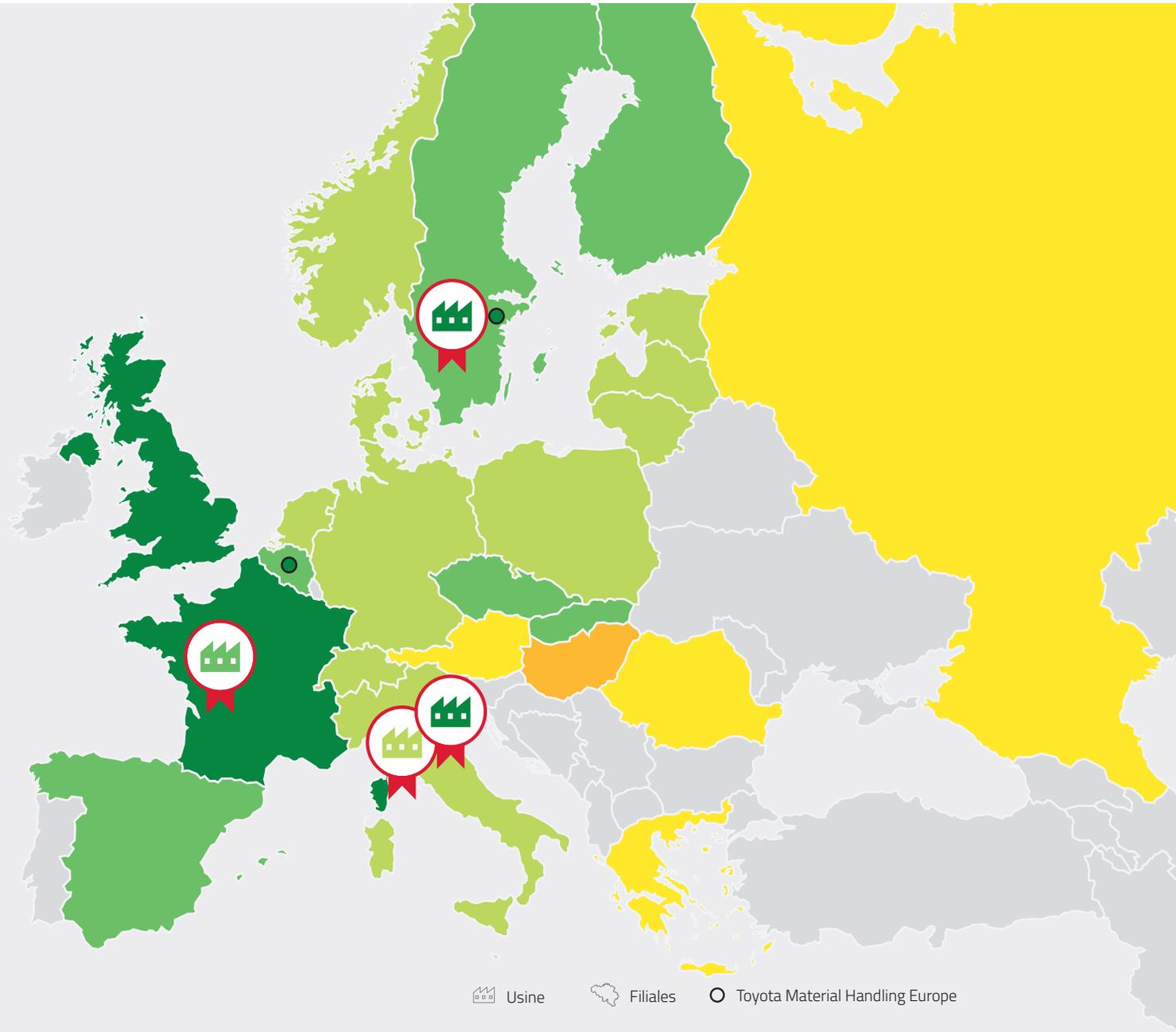
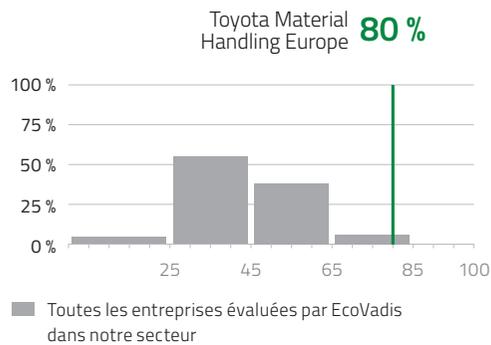


SCORE DE GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

Selon EcoVadis

- >=80 % Excellent
- 70 % Avancé
- 60 % Confirmé
- 50 % Intermédiaire
- 40 % Partiel
- <30 % Échec
- Opérateurs tiers

RÉPARTITION DES SCORES PAR THÈME



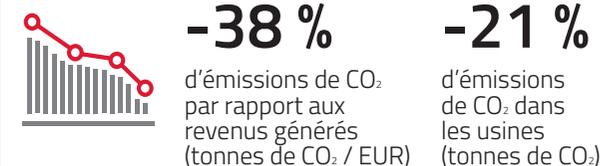
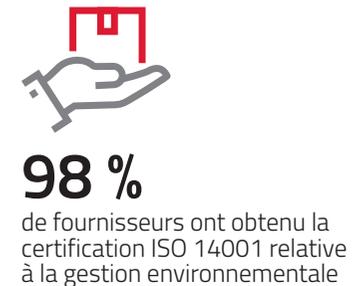
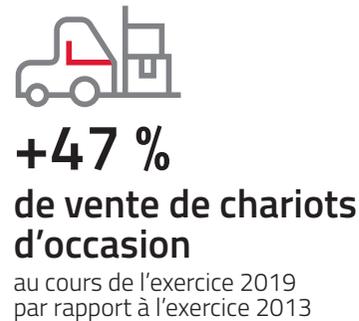
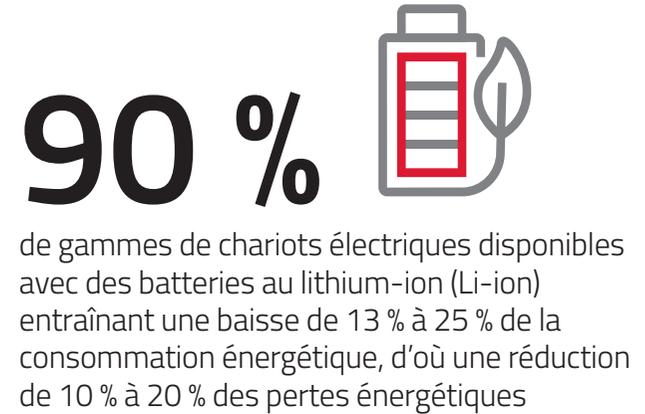
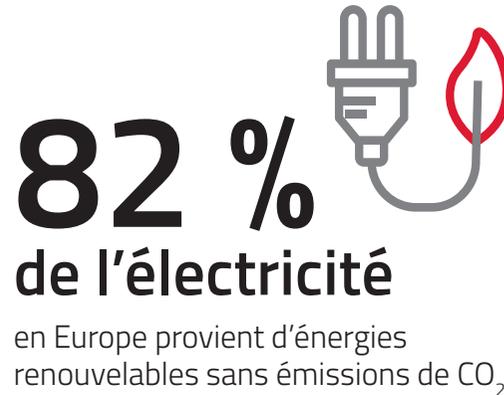


MINIMISER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

EN BREF

La Vision Environnementale de Toyota Industries Corporation a pour objectif d'œuvrer en faveur d'une société à faibles émissions de carbone au travers de produits et d'activités zéro émission de carbone d'ici à 2050. À travers notre sixième plan d'action environnemental, nous agissons conformément aux objectifs 2020 de Toyota Industries Corporation pour réduire les émissions engendrées par nos produits et nos activités.

Il s'agit de promouvoir des produits innovants et à plus fort rendement énergétique, de réduire la consommation électrique de nos activités, d'explorer les possibilités d'utilisation de sources d'énergie renouvelables, de réduire notre consommation d'eau et nos déchets, et d'améliorer le recyclage de nos produits.





PRODUITS ET SOLUTIONS ZÉRO CARBONE

En tant que constructeur et fournisseur de solutions, nous cherchons à améliorer progressivement le rendement énergétique de notre gamme de produits et la façon dont nos clients peuvent optimiser leur utilisation. La Vision Environnementale de Toyota Industries Corporation a pour objectif d'œuvrer en faveur d'une société à faibles émissions de carbone au travers de produits et de solutions zéro émission de carbone d'ici à 2050. Le sixième plan d'action environnemental  de Toyota Industries Corporation vise à réduire les émissions de CO₂ engendrées par nos produits d'ici à 2020, en nous concentrant sur les points suivants :

- technologies ayant un meilleur rendement énergétique
- électrification
- allègement du poids des chariots
- réduction des pertes énergétiques
- technologie des piles à hydrogène et à combustible

En accord avec notre Code de conduite, nous offrons des produits, des services et des solutions propres. Nous nous efforçons de développer de nouveaux produits avec un meilleur rendement énergétique et à émissions réduites. Conformément à la position de Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe aspire à une société zéro émission d'ici à 2050. En 2011, notre premier bilan carbone concluait que **95 % des émissions** générées dans notre chaîne de valeur provenaient de nos chariots **en utilisation**.

Depuis notre dernier rapport, nous avons ajouté à plus de **90 %** de notre gamme de véhicules électriques, la **technologie des batteries lithium-ion économes en énergie**. Pour notre gamme de moteurs à combustion interne, nous avons pris des mesures importantes afin de nous conformer à la réglementation européenne de niveau V sur les émissions des engins non routiers.

Notre démarche

Nous aidons nos clients à réduire leur consommation d'énergie et leurs émissions de CO₂, afin qu'ils puissent réaliser leurs objectifs en matière de durabilité, tout en faisant des économies.

QUATRE MESURES POUR MINIMISER LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET LES ÉMISSIONS DE CARBONE DE NOS CLIENTS



1. Surveiller la consommation d'énergie

Les batteries au plomb ont une durée de vie limitée. En moyenne, elles peuvent être rechargées jusqu'à 1 500 fois. Dans de nombreuses applications, ces batteries ne sont pas entièrement déchargées ni rechargées. Ainsi, la durée de vie de la batterie est raccourcie, ce qui augmente les coûts pour le client, ainsi que l'impact sur l'environnement.

Notre outil de gestion de flotte I_Site  permet aux clients de maintenir une efficacité opérationnelle en indiquant quand la batterie doit être remplacée et allonge la durée d'utilisation des chariots en informant le client lorsqu'une batterie doit être rechargée.

2. Éliminer le gaspillage énergétique

Nous encourageons également nos clients à utiliser **des chargeurs haute-fréquence** lorsque cela est techniquement possible, ce qui permet : de réduire le temps de charge, d'où une productivité accrue du chariot; d'augmenter la capacité de charge complète des batteries, prolongeant ainsi leur durée d'utilisation et d'augmenter le rendement énergétique des chargeurs de batteries jusqu'à **15 %**.

3. Innover – rendement énergétique

Le chariot tracteur par pile à combustible est un modèle conceptuel utilisant des technologies développées à l'origine pour **les chariots élévateurs à pile à combustible** de Toyota Industries. Les chariots à pile à combustible peuvent être ravitaillés rapidement en hydrogène pour offrir le même temps de fonctionnement que les équipements alimentés par batterie et contribuer à une meilleure efficacité opérationnelle pour les clients.

Depuis notre rapport 2015, Toyota a également amélioré le rendement énergétique de ses **chariots électriques**. Le tableau ci-dessous indique la consommation électrique de certains chariots électriques et explique en quoi le rendement énergétique des derniers modèles est beaucoup plus important que celui de ses prédécesseurs. La norme utilisée pour calculer la consommation électrique est la norme industrielle allemande VDI, plus précisément VDI 2198.



Notre approche modulaire unique, utilisant des blocs encore plus petits de cellules de batterie lithium-ion, nous permet de repenser la conception des chariots et d'offrir aux clients un modèle plus petit et plus léger. Associé à un gain d'efficacité énergétique significatif par rapport aux batteries traditionnelles, le BT Levio LWI optimise l'efficacité énergétique tout en offrant des avantages ergonomiques pour l'opérateur. Pour un client qui utilise de l'électricité produite à partir de sources non renouvelables, l'économie d'énergie lui permet également de réduire son empreinte carbone.

Craig Walby,
Directeur Produit,
Toyota Material Handling Europe

85 % des gammes de chariots électriques sont désormais disponibles avec des batteries au lithium-ion (Li-ion) ; l'objectif est d'en équiper toute la gamme d'ici la fin de l'exercice 2019. Grâce à leur conception intelligente, ces batteries Li-ion sont **13 à 25 % plus économes** que les batteries au plomb. Ce meilleur rendement énergétique est dû à une réduction de la perte d'énergie lors de la charge des batteries Li-ion, par rapport aux batteries classiques. Outre leur capacité de recharge rapide, la disponibilité des chariots est encore améliorée grâce à une baisse de 10 % à 20 % des pertes énergétiques. Les batteries au lithium-ion ont un coût initial plus élevé que celui des batteries au plomb traditionnelles. Bon nombre de nos clients y voient cependant un intérêt commercial clair, le coût initial étant largement compensé par leur durée de vie plus longue et des coûts réduits. Leur retour sur investissement est amélioré grâce à une consommation électrique et des émissions de CO₂ considérablement limitées.

Catégorie de chariot élévateur	Type de chariot	Désignation	Consommation de base à 100 %	Année modèle	Consommation améliorée, nouveau modèle	Mise sur le marché du nouveau modèle	Pourcentage d'amélioration
Catégorie 3	Gerbeur électrique	SPE160L	100 %	2003	87 %	2015	13 %
Catégorie 3	Transpalette électrique	LWE130	100 %	2005	86 %	2017	14 %
Catégorie 3	Gerbeur électrique	SWE120	100 %	2008	90 %	2014	10 %
Catégorie 1	Chariot frontal électrique	Traigo 80 8T	100 %	2009	75 %	2018	26 %

L'automatisation réduit le nombre d'accidents et le stress dans les environnements de travail difficiles. Les dernières technologies relient les chariots et autres sources d'information à des systèmes de gestion de flotte fonctionnant sur le modèle Cloud. Cela permet de réduire l'impact sur l'environnement grâce à un engagement accru des appareils et une meilleure gestion de la batterie. Nous avons optimisé notre solution I_Site  en y intégrant une application mobile avec un pilotage des flottes à distance, un contrôle pré-opérationnel destiné aux responsables sécurité ainsi qu'un système de contrôle de l'accès des caristes.

4. Innover – solutions à faible empreinte carbone

Nous développons et améliorons sans cesse nos technologies et nos pratiques commerciales pour réduire au maximum notre impact sur la planète.

Les piles à combustible peuvent maintenant être utilisées pour alimenter 90 % de notre gamme de chariots. Elles ne génèrent pas d'émissions directes, si ce n'est de l'eau et de la chaleur. Le ravitaillement en hydrogène est aussi rapide que pour les moteurs thermiques, avec de surcroît jusqu'à 10 heures d'autonomie. L'utilisation de piles à combustible dans les transports est aujourd'hui limitée par le manque d'infrastructures pour la distribution de l'hydrogène. Certains de nos clients commencent à prendre conscience de l'importance de ces équipements dont ils peuvent doter leur site. Pour faire face à une demande croissante, nous développons cette technologie afin de l'adapter à d'autres produits. L'utilisation de chariots à pile à combustible permet de réduire les émissions de CO₂ de 300 tonnes par an. Les chariots élévateurs à pile à combustible fournissant de l'électricité, ils peuvent s'utiliser comme source d'alimentation électrique en cas d'urgence.





ACTIVITÉS ZÉRO CARBONE

Nous sommes convaincus qu'en améliorant l'efficacité énergétique de nos activités, nous sommes à même de proposer à nos clients des produits et des solutions leur permettant d'améliorer leur rendement énergétique et de réduire leurs émissions de CO₂ : un enjeu majeur et une priorité opérationnelle pour Toyota.

GESTION DE L'ÉNERGIE ET DES ÉMISSIONS

La Vision Environnementale de Toyota Industries Corporation a pour objectif d'œuvrer en faveur d'une société à faibles émissions de carbone au travers d'activités et d'opérations logistiques « zéro carbone » d'ici à 2050. En 1993, Toyota s'est publiquement engagé à intégrer l'efficacité énergétique dans sa stratégie d'entreprise avec son premier plan d'action environnemental. Toyota Industries Corporation a défini le changement climatique comme étant sa priorité environnementale numéro un et s'est fixé un objectif de réduction de carbone de 26 % d'ici à 2020, pour toutes ses usines. En 2019, nous sommes à -21 % et nous avons mis en place d'autres projets pour atteindre notre objectif. Toyota Industries Corporation exige également de son réseau de fournisseurs et de distributeurs qu'ils rendent compte chaque année de leur consommation d'énergie et les encourage à fixer des objectifs conformes au sixième plan d'action environnemental .

Conformément à notre Code de conduite, nous entendons réduire notre consommation en énergie et nos émissions, afin de concilier croissance économique et préservation de l'environnement. Nos partenaires et en particulier nos clients, considèrent la consommation d'énergie et les émissions de CO₂ comme des questions de durabilité clés. Ces questions sont abordées dans les offres commerciales ou via des plateformes d'évaluation de la durabilité des chaînes logistiques telles que EcoVadis. Nos émissions de CO₂ et le risque d'augmentation des prix de l'énergie émanent principalement de la chaîne de valeur plutôt que de nos propres activités (dont l'empreinte carbone est inférieure à 3 %). Ceci étant, pour devenir le premier de notre secteur d'activité et sensibiliser nos clients et fournisseurs aux questions de rendement énergétique et aux solutions à faible empreinte carbone, nous devons nous imposer comme leader dans ce domaine.

Le service **Développement durable** se charge des **directives énergétiques** et de la **stratégie d'amélioration du rendement énergétique et de réduction des émissions de CO₂**. Les vice-présidents, responsables de régions et chaque fonction support, définissent et conviennent des objectifs mis en œuvre par nos Champions du développement durable au niveau local. Depuis 2015, 4 usines et 11 filiales ont mis en place un **Comité de gestion de l'énergie** (EMT ou Energy Management Team) constitué de responsables de sites, gestionnaires de flotte et responsables de la production. Le Comité élabore puis met à jour un **plan de gestion de l'énergie** (EMP ou Energy Management Plan) axé sur les possibilités d'amélioration de leur rendement énergétique et de réduction de leur empreinte carbone jusqu'en 2020. Dans cinq autres filiales, cette tâche est assurée par le comité de direction local.

Les filiales rendent compte de leur consommation d'énergie via notre logiciel de reporting non financier CloudAppsTM, qui calcule automatiquement l'équivalent des émissions de CO₂ et sert de référentiel pour suivre les projets réalisés par rapport aux objectifs fixés à l'échelle locale (sites), régionale et européenne.

Le présent rapport fait la synthèse des indicateurs clés de performances de 24 filiales en matière de rendement énergétique et d'émissions carbone. Nous exerçons 100 % du contrôle financier et opérationnel de toutes les filiales incluses dans le rapport. Nos calculs se basent sur le protocole GHG (Greenhouse Gas - Gaz à effet de serre) et notamment la norme de déclaration des gaz à effet de serre destinée à l'entreprise.

Les émissions liées à la consommation d'énergie peuvent être réduites en améliorant le rendement énergétique et en augmentant l'utilisation de sources d'énergie renouvelables. La gestion systématique du rendement énergétique et la production d'électricité à partir de sources d'énergie renouvelables améliorent le rendement énergétique et réduisent les émissions.

MIX ÉNERGÉTIQUE ET CONSOMMATION ÉLECTRIQUE

En 2019, la consommation d'énergie de Toyota Material Handling Europe s'élevait à 771 TJ, soit une augmentation de 22 % par rapport à 2012. Principalement utilisé pour nos véhicules de service, le diesel est avec sa part de 32 %, la principale source d'énergie de notre mix énergétique. Ceci étant, sa part de 80 % (exercice 2012) est tombée à 24 % grâce à notre politique verte de gestion du parc automobiles (reportez-vous à la section « Des flottes plus intelligentes » ). 20 % de notre énergie provient de sources renouvelables. Notre objectif est d'atteindre les 35 % d'ici à 2021.

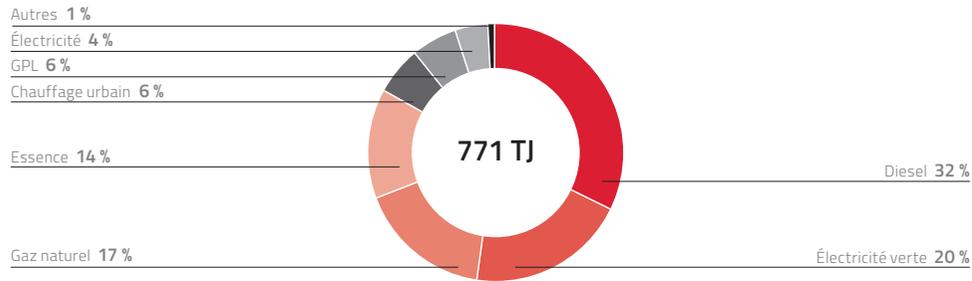
L'électricité représente 24 % de notre consommation totale d'énergie, 80 % proviennent de sources renouvelables. Nous visons les 100 % d'ici à 2021.

CROISSANCE DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET DES ÉMISSIONS DE CO₂ PAR RAPPORT À LA CROISSANCE DES REVENUS

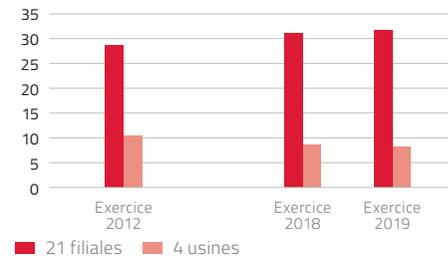
Au cours de l'exercice 2019, nos revenus ont augmenté de 45 % depuis l'année de référence 2012, tandis que notre consommation énergétique globale n'a augmenté que de 22 %. Grâce aux efforts constants déployés par nombre de nos filiales pour mettre en œuvre des mesures d'efficacité énergétique et déployer des projets d'énergies renouvelables, nos émissions de CO₂ sont restées pratiquement inchangées (+0,1 % depuis 2012). Cela signifie que pour chaque euro généré en chiffre d'affaires au cours de l'exercice 2019, nos émissions ont été réduites de 34 % par rapport à 2012. Cette diminution est due principalement à nos usines qui ont réduit leurs émissions absolues de 21 % depuis 2012. Au sein de nos filiales, les émissions absolues de CO₂ ont augmenté de 8 %, mais ont diminué de 29 % par euro généré en termes de ventes.



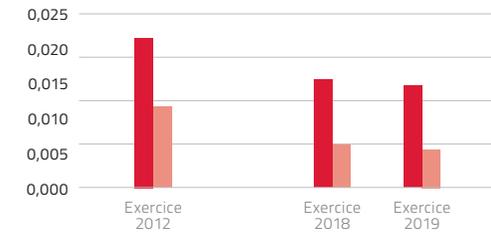
CONSUMMATION ÉNERGÉTIQUE 2019 PAR TYPE DE CARBURANT (térajoules)



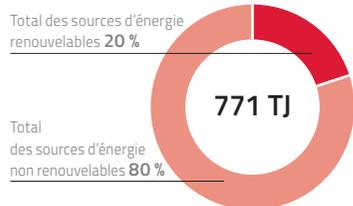
ÉMISSIONS DE CO₂ (kilotonnes)



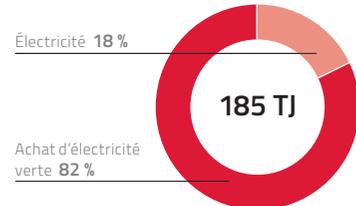
ÉMISSIONS DE CO₂ / REVENUS (kilotonnes/euro)



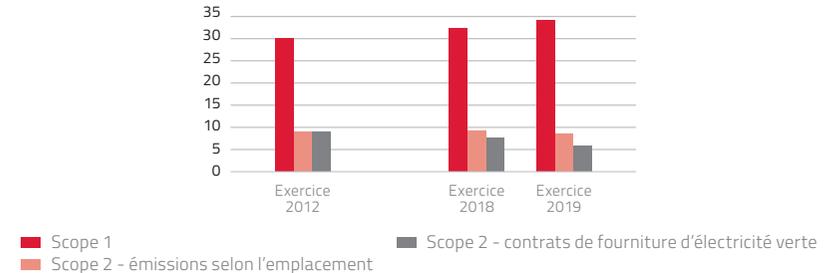
CONSUMMATION ÉNERGÉTIQUE 2019 (térajoules)



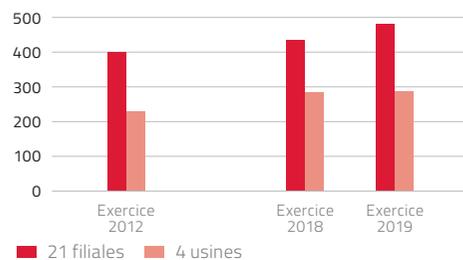
CONSUMMATION ÉLECTRIQUE 2019 (térajoules)



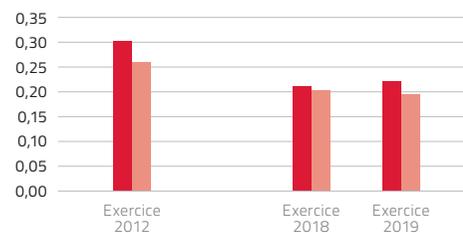
ÉMISSIONS DIRECTES (SCOPE 1) ET INDIRECTES LIÉES AUX CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES (SCOPE 2) (kilotonnes)



CONSUMMATION ÉNERGÉTIQUE (térajoules)



CONSUMMATION ÉNERGÉTIQUE / REVENUS (térajoules/euros)



Émissions de CO ₂ (kilotonnes)	Exercice 2012	Exercice 2018	Exercice 2019	Exercice 2021 (objectif)
Scope 1	30	32	34	-
Scope 2 - émissions selon l'emplacement	9	9	8	-
Scope 2 - émissions selon le marché	9	7	6	-

Les émissions selon l'emplacement (scope 2) ci-dessus sont calculées en additionnant les émissions du chauffage urbain et celles du réseau et de l'électricité verte, en appliquant les facteurs d'émission appropriés de l'AIE.

Les émissions selon le marché (scope 2) ci-dessus sont calculées différemment : nous appliquons un facteur d'émission nul à la consommation d'électricité verte et un facteur d'émission de mélange résiduel d'AIB à l'électricité du réseau tandis que la composante chauffage urbain des émissions est la même que dans la méthode de l'emplacement.

La réduction progressive des émissions du marché a été possible grâce au passage de la consommation d'électricité à des sources d'énergie renouvelables.



Nous sommes fiers d'être la première filiale à avoir obtenu la certification ISO 50001. Nous avons réduit de 47 % la consommation d'énergie par unité de revenu, depuis l'exercice 2012. Nous sommes heureux de pouvoir transmettre et partager cette nouvelle avec nos fournisseurs, nos concessionnaires et nos clients.

Jiří Franz,
Contrôleur de gestion et Champion du développement durable,
Toyota Material Handling République tchèque

PROGRAMMES SPÉCIFIQUES DE RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Depuis le lancement de notre programme de réduction de la consommation énergétique en 2015, nous avons relevé **146 initiatives locales** visant à réaliser des économies d'énergie à travers l'Europe, soit 2,2 millions d'euros d'économie par an. Les mesures prises concernent des initiatives respectueuses de l'environnement visant à réduire les émissions polluantes grâce à des flottes, des usines et des bâtiments plus intelligents.

DES FLOTTES PLUS INTELLIGENTES

En 2015, nous avons lancé notre directive sur les véhicules professionnels verts en privilégiant les véhicules hybrides et en réduisant la consommation de carburant de notre flotte. La part du **diesel** dans le mix énergétique de nos véhicules professionnels et de nos camionnettes **est passée de 89 % à 70 %** depuis l'exercice 2012.

Avec quatre millions d'interventions de service par an, 60 % de notre consommation de carburant et 29 % de notre consommation énergétique totale sont attribuables à nos camionnettes. En réduisant leur poids d'environ 20 %, en utilisant des véhicules utilitaires plus petits, un système de GPS et en favorisant une conduite écologique, nous utilisons moins de carburant, ce qui nous permet de réduire nos émissions de CO₂.

DES BÂTIMENTS PLUS INTELLIGENTS

Notre rapport 2015 faisait déjà état du fait que nos usines italiennes et notre filiale tchèque ont obtenu la certification ISO 50001 et que notre filiale néerlandaise a réduit ses émissions de CO₂ de manière significative. Ces filiales continuent de se profiler comme des centres d'excellence de gestion de l'énergie. Une autre usine (française) et deux autres filiales sont en passe d'être certifiées ISO 50001 en 2021. Toyota Material Handling Manufacturing **Suède** a lancé un nouveau projet visant à passer au biogaz liquéfié (BGL) et à réduire ainsi le total des émissions de CO₂ de Toyota Material Handling de plus de 5 % via un seul projet, au cours de l'exercice 2019.

Deux nouveaux sites de démonstration clients avec postes de charge à énergie solaire ont été inaugurés dans nos locaux :

- Sur le campus Toyota Material Handling de Ede, aux **Pays-Bas**, les chariots élévateurs électriques sont alimentés par des stations de recharge à énergie solaire provenant de panneaux photovoltaïques.
- Lift Truck Equipment S.p.A. (LTE), notre société **italienne** de fabrication de mâts, a installé une station de ravitaillement en hydrogène en mai 2017, produisant de l'hydrogène à partir d'énergie renouvelable générée par les panneaux solaires de l'entreprise (140 kW). L'hydrogène sert à alimenter les chariots élévateurs à piles à combustible de l'entreprise (mis au point par Toyota Industries Corporation), afin de contribuer à la réduction des émissions de CO₂.

Grâce à leur engagement en matière d'efficacité énergétique et de technologies à faibles émissions de carbone, les deux filiales ont déjà atteint leurs objectifs 2020 en matière de rendement énergétique et de réduction des émissions de CO₂. Au cours de l'exercice 2016, nos Champions du développement durable ont rendu visite à Toyota Material Handling aux Pays-Bas ; en 2018, ils se sont déplacés dans notre usine de chariots élévateurs (LTE) de Ferrara, en Italie, pour tirer les leçons de leurs pratiques exemplaires.





L'avenir dépend des décisions que nous prenons aujourd'hui : il est de notre responsabilité de protéger la planète et de sensibiliser aux questions environnementales.

Giorgio Polonio,
Directeur général,
Toyota Material Handling Manufacturing Italie

GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

Depuis le rapport précédent, nous avons amélioré notre gestion de l'environnement, de l'eau et des déchets pour en faire une question de durabilité essentielle, car il s'agit d'une priorité pour Toyota. L'engagement de Toyota Industries Corporation envers l'environnement (Vision 2050 de Toyota Industries Corporation) vise à œuvrer en faveur d'une société axée sur le recyclage (en réalisant l'objectif « eaux usées : zéro rejet »), et en harmonie avec la nature (en promouvant un impact positif sur la biodiversité et la protection de l'environnement). La Vision 2030, place les 3 E (Écologie, Énergie et Environnement) au centre de la stratégie opérationnelle de Toyota.

Le sixième plan d'action environnemental de Toyota Industries Corporation nous invite à :

- réduire notre volume de déchets de 30 % grâce à la réutilisation et au recyclage
- contrôler les eaux d'entrée et de sortie de nos installations dans chaque pays; mettre en place et promouvoir des mesures appropriées
- réduire les émissions de COV de 36 %
- enquêter sur les substances chimiques contenues dans nos produits et gérer le remplacement des SVHC (substances extrêmement préoccupantes) et autres substances critiques

Conformément à notre Code de conduite, nous visons à réduire les déchets, l'utilisation de produits chimiques dangereux et les émissions générées par la chaîne de production et de distribution. Nous sommes convaincus que croissance économique et préservation de l'environnement sont parfaitement conciliables.

Nos clients qualifient notre gouvernance environnementale **d'enjeu clé en matière de durabilité** (abordé dans les **demandes d'offres** ou via des plateformes d'évaluation de la durabilité des chaînes logistiques telles que EcoVadis), ce qui a valu à Toyota Material Handling Europe le niveau « confirmé » en matière de gestion environnementale (couvrant également les questions d'enjeu des chariots telles que le rendement énergétique des activités et les solutions clients à haut rendement énergétique).

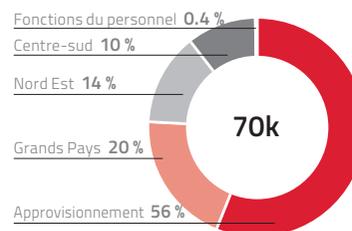
Nos usines sont tenues par Toyota Industries Corporation de maintenir la certification ISO 14001 de leur système de gestion environnementale. En outre, les filiales française, britannique, tchèque, roumaine, espagnole, finlandaise et suédoise ont volontairement adopté la norme ISO 14001 en réponse aux conditions du marché local. Les certificats ISO de chaque filiale peuvent être téléchargés via www.toyota-forklifts.fr/a-propos-de-toyota/developpement-durable. Notre filiale néerlandaise a opté pour la norme de certification « BMWT ».

CONSOMMATION D'EAU

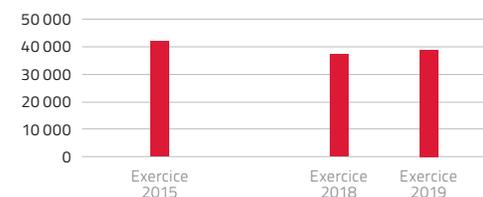
La gestion efficace de l'eau et le rendement énergétique sont étroitement liés. Une moindre consommation d'eau permet de diminuer la consommation énergétique et de réduire les coûts : 10 % de la facture électrique d'une activité industrielle moyenne est liée au pompage de l'eau ; une réduction de la consommation d'eau de 10 % entraînera donc une économie supplémentaire de 1 % sur la facture énergétique.

Dans le présent rapport, les 29 filiales européennes de Toyota Material Handling (4 usines, 21 filiales et 4 sièges européens) ont rendu compte de leur consommation d'eau. Au total, plus de **98 %** de la consommation d'eau déclarée est issue des effluents municipaux. L'eau de pluie représente moins de 0,9 %, l'eau recyclée, moins de 0,6 % et l'eau souterraine, moins de 0,32 %. En 2019, la consommation d'eau de Toyota Material Handling s'est élevée à plus de 70 000 m³, dont plus de 56 % utilisé dans nos usines, dans le cadre des processus de fabrication. La majeure partie de l'eau utilisée dans nos filiales sert au lavage des chariots de location et d'occasion. Nos usines ont diminué leur consommation d'eau de près de 7,5 % par rapport à l'exercice 2015, tandis que leurs revenus ont augmenté de 50 %, ce qui rend cette différence encore plus flagrante.

CONSOMMATION D'EAU AU COURS DE L'EXERCICE 2019 (M³) PAR RÉGION



CONSOMMATION D'EAU (m³) USINES



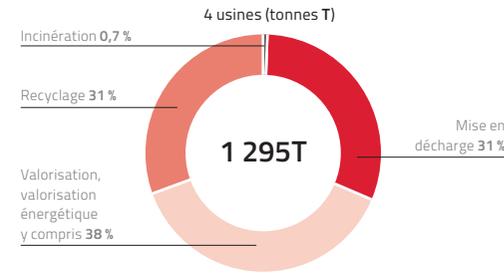


ÉLIMINATION DES DÉCHETS

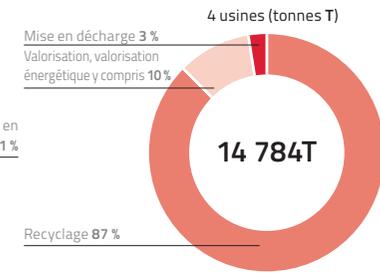
Pour la deuxième année consécutive, nous avons synthétisé dans ce rapport des indicateurs clés de performances relatifs aux déchets dans quatre de nos usines. Les déchets issus de ces usines proviennent principalement des opérations de production, d'entretien et de mise au rebut des chariots. À l'heure actuelle, 15 de nos 20 filiales et aucune de nos fonctions support rendent compte de la gestion de leurs déchets, ce qui n'est pas suffisant pour procéder à une extrapolation fiable. Dans les années à venir, notre ambition est de rendre compte de la gestion des déchets de nos filiales, lorsque la notion de déchets est définie plus spécifiquement que par déchets dangereux / non dangereux.

Depuis l'exercice 2015, les données communiquées sur les déchets dangereux ont augmenté de 37 % et celles sur les déchets non dangereux de 47 %. Toujours depuis 2015, le total des déchets a augmenté de 46 %, tandis que les revenus des usines ont augmenté de plus de 50 % au cours de la même période : cela montre que le taux global d'augmentation des déchets est inférieur au taux de croissance et indique un certain contrôle opérationnel. La croissance relativement plus rapide des déchets dangereux est due à un reporting affiné, à l'évolution de la législation locale et des processus.

DÉCHETS DANGEREUX EXERCICE 2019



DÉCHETS NON DANGEREUX EXERCICE 2019



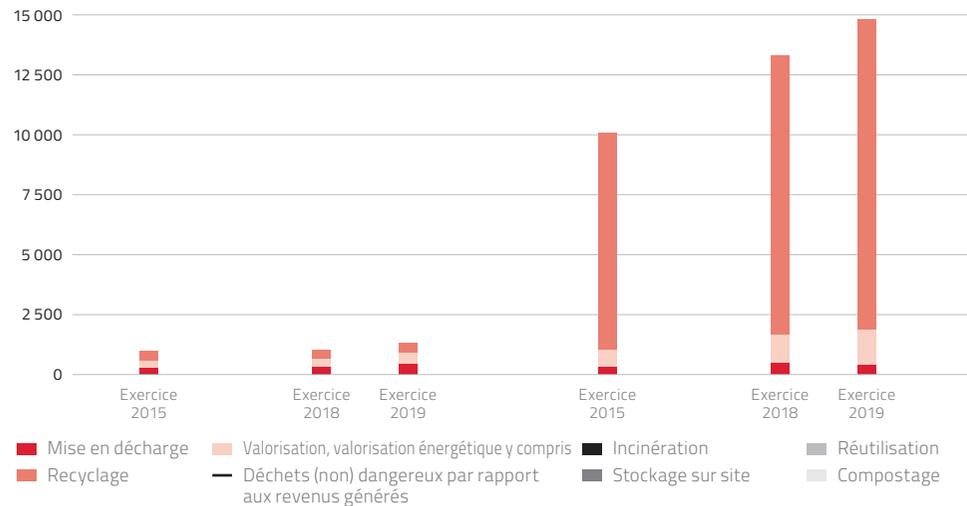
Au cours de l'exercice 2019, aucun déchet non dangereux n'a été déclaré composté, incinéré, entreposé sur place ou réutilisé. Ceci ne tient pas compte du volume de nos chariots d'occasion.

DÉCHETS DANGEREUX

4 usines (tonnes)

DÉCHETS NON DANGEREUX

4 usines (tonnes)





En tenant compte de notre triptyque du développement durable (Personnes, Planète, Profit) nous avons mis en place une stratégie pour donner une seconde vie à nos chariots et lancé la « Campagne Occasion ». Nos 120 employés ont bien compris les avantages de l'économie circulaire, et ils ont agi comme une véritable force de vente. Avec la participation de TMH Suède à ce projet, les deux sociétés sont devenues les premières en Europe l'an dernier (croissance des équipements d'occasion), l'une en termes de résultats relatifs et l'autre en termes de bénéfices. Ainsi, la valeur fondamentale du travail d'équipe est devenue une action internationale et la durabilité, la voie possible vers le succès.

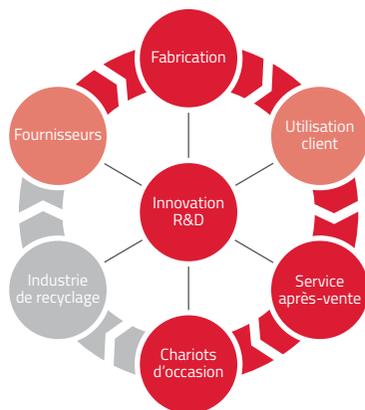
Leulescu Dragos,
Directeur Location et Occasion,
Toyota Material Handling Roumanie

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

CYCLE DE VIE DES PRODUITS

L'économie circulaire ne constitue pas encore un enjeu prioritaire aux yeux de nos partenaires, mais elle acquiert une importance croissante au fil des ans. Cette question nous oblige à renforcer encore notre gouvernance environnementale en interne, mais aussi à étendre la portée de notre gestion environnementale pour couvrir les aspects environnementaux de notre chaîne d'approvisionnement et des activités de nos clients.

En janvier 2018, la Commission européenne a présenté la stratégie d'économie circulaire 2018, visant à faire de l'Europe une économie plus compétitive en termes d'utilisation des ressources. Nous bénéficions déjà d'un contrôle et d'une influence notable sur la plupart des étapes du cycle de vie de nos produits. De la collaboration avec nos clients - pour réduire la quantité de substances dangereuses dans nos chariots - jusqu'à la vente de chariots d'occasion, nous suivons de près nos chariots tout au long de leur durée d'utilisation, comme illustré ci-dessous.



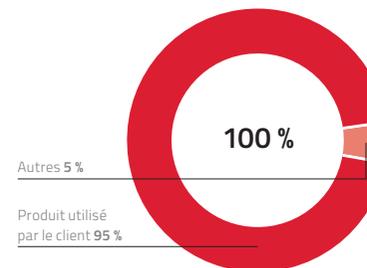
■ Dans notre sphère de contrôle ■ Dans notre sphère d'influence ■ Engagement limité à l'heure actuelle

RECONDITIONNEMENT

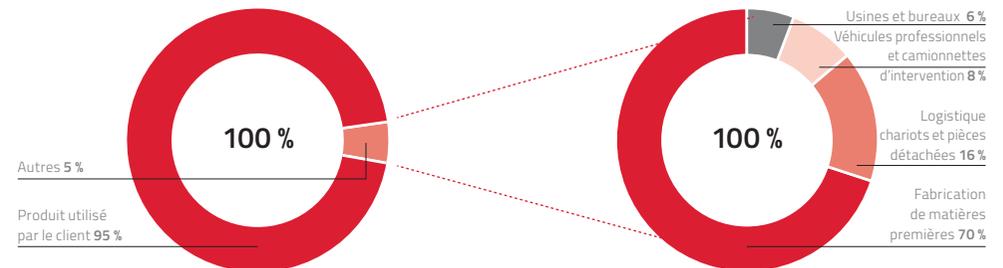
Pendant le cycle de vie du produit, la consommation énergétique du client est la plus grande source d'émission de CO₂, représentant 95 % de notre empreinte carbone.

Si l'on exclut l'utilisation faite de nos chariots par nos clients, la production de l'acier (matière première pour nos chariots) est la principale source d'empreinte carbone (70 %). Le reconditionnement des chariots élévateurs prolonge l'utilisation du châssis en métal et permet d'amortir l'investissement initial « lourd en carbone » sur une durée de vie plus longue. En 2015-2017, nous nous sommes associés à l'Université de Linköping pour mener une étude sur les effets positifs de nos processus de remise à neuf sur le cycle de vie de nos chariots, dans notre usine suédoise de fabrication de chariots Toyota Material Handling.

EMPREINTE CARBONE INCLUANT LA CONSOMMATION DES CLIENTS



EMPREINTE CARBONE EXCLUANT LA CONSOMMATION DES CLIENTS



Toyota Industries Corporation a procédé à un examen similaire pour l'ensemble de ses produits, qui figure à la page 74 du rapport Toyota Industries 2019



La durabilité et la protection du climat sont des exigences fondamentales pour les entreprises et les fabricants. Chez Location et Occasion, nous avons à cœur la « deuxième » et « dernière » vie de nos chariots. Nous développons en permanence des processus et politiques visant à garantir des normes élevées et à limiter l'empreinte écologique. C'est ainsi que nous améliorons notre réputation auprès de nos clients et que nous renforçons notre stratégie de qualité dans tout ce que nous faisons.

Gisela Fagerstedt,
Directrice des Opérations industrielles, Location et Occasion,
Toyota Material Handling Europe

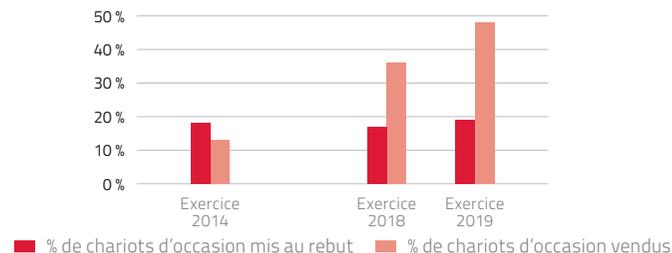
STRATÉGIE DE DEUXIÈME VIE

La stratégie de deuxième vie de Toyota Material Handling Europe vise à réduire de 20 % le taux de chariots mis au rebut dans les années à venir. Si seuls les nouveaux chariots à haut rendement énergétique sont véritablement adaptés aux applications à forte intensité, nos clients utilisent aussi des chariots d'occasion ou remis à neuf pour des applications de faible intensité ou comme chariots d'appoint dans les périodes de fortes activités. Notre étude sur la stratégie de deuxième vie, explique comment la production de matières premières est responsable de la majorité de l'empreinte carbone totale d'un nouveau chariot, alors que sa remise à neuf ne concerne que la cabine et le moteur, et non le châssis.

Avec l'utilisation croissante de notre offre de location à court et à long terme, qui occupe une large part de notre activité, nous améliorons considérablement la durée de vie de nos produits, tout en réduisant les émissions générées par le transport. Nous pouvons ainsi gérer l'utilisation de nos produits de façon optimale, ce qui revêt une grande importance si l'on considère que le taux moyen d'utilisation d'un chariot n'est que de 35 %. Depuis l'exercice 2014, notre flotte de location de courte et longue durée a augmenté de 53 %, ce qui représente aujourd'hui plus de la moitié des chariots livrés à nos clients chaque année.

Depuis 2013, nous avons augmenté nos ventes de chariots d'occasion de près de 48 %, tout en réduisant de 3 points de pourcentage le nombre d'unités mises au rebut. Un chariot reconditionné permet aux entreprises aux budgets réduits d'acheter un chariot Toyota homologué, à un prix inférieur.

AUGMENTATION DES VENTES DE CHARIOTS D'OCCASION DE 48 %





MINIMISER L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

VISION 2050	OBJECTIF 2021 ET/OU INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	EXERCICE 2019	EXERCICE 2018	EXERCICE 2017
PRODUITS ET SOLUTIONS ZÉRO CARBONE La Vision Environnementale de Toyota Industries Corporation a pour objectif d'œuvrer en faveur d'une société à faibles émissions de carbone au travers de produits et de solutions zéro émission de carbone d'ici à 2050	Renforcer notre démarche pour contribuer à l'amélioration du rendement énergétique de nos clients et réduire leur empreinte carbone Publier 3 études de cas par an sur la façon dont nous contribuons à la réduction de l'empreinte carbone de nos clients en mettant l'accent sur les priorités de Toyota Industries Corporation	3 Uponor L Logitri L , Kesko L	2 sites de démonstration clients de chariots à chargement solaire	10 partenariats clients pour améliorer le rendement énergétique et réduire les émissions de CO ₂
	Utilisation de technologies toujours plus efficaces énergétiquement (pas d'objectif spécifique)	4	3	-
	Électrification (pas d'objectif spécifique)	1	-	-
	Allègement du poids des chariots (pas d'objectif spécifique)	1	-	-
	Réduction des pertes énergétiques (pas d'objectif spécifique)	1	-	-
	Technologie des piles à hydrogène et à combustible (pas d'objectif spécifique)	1	1	1
	Mise au point d'une stratégie énergétique et de réduction des émissions de CO ₂ pour nos activités	À l'étude		
	Réalisation d'audits énergétiques dans 10 filiales tous les 4 ans	Attendue au cours de l'exercice 2020	-	-
	Développement d'initiatives visant à réduire la consommation d'énergie de notre flotte (camionnettes et véhicules professionnels)	En cours	Part du diesel dans le mix de carburant des chariots ramenée de 89 % à 70 % en 5 ans	La majorité des nouveaux véhicules professionnels sont équipés d'une motorisation hybride
	-10 % de consommation d'énergie par rapport à 2012**	+23 %	+13 %	+9 %
-10 % de consommation d'énergie en fonction des revenus par rapport à 2012**	-26 %	-27 %	-23 %	
-30 % d'émissions de CO ₂ par rapport à l'exercice 2012**	2 %	2 %	0 %	
Nombre de mesures prises pour réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO ₂	>146	146	131	
100 % d'électricité verte	82 %	74 %	67 %	
Multiplication par deux des revenus couverts par la certification ISO 50001 jusqu'à > 30 %	13 %	14 %	14 %	
GESTION DE L'ENVIRONNEMENT Une gestion de l'environnement conforme à la vision de Toyota Industries Corporation d'œuvrer en faveur d'une société en harmonie avec la nature » et de « réduire les risques environnementaux »	Étendre le reporting des déchets à toutes les usines	100 %	100 %	100 %
	Étendre le reporting des déchets à toutes les filiales	71 %	71 %	71 %
	Maintenir > 60 % d'activités certifiées ISO 14001	61 %	61 %	60 %
	Étendre le reporting de la consommation d'eau à toutes les usines	100 %	100 %	100 %
	Étendre le reporting de la consommation d'eau à toutes les filiales	81 %	81 %	86 %
ÉCONOMIE CIRCULAIRE Économie circulaire au service de la Vision zéro déchet de Toyota Industries Corporation	Augmentation du nombre de chariots d'occasion vendus	+48 % par rapport à l'exercice 2013	+44 % par rapport à l'exercice 2013	+32 % par rapport à l'exercice 2013
	Diminution du nombre de chariots mis au rebut	-19 % par rapport à l'exercice 2013	-11 % par rapport à l'exercice 2013	-22 % par rapport à l'exercice 2013

* Aucune enquête n'ayant été menée au cours de l'exercice 2019, le nombre déclaré n'a pas augmenté.



SYNTHÈSE DES ENTITÉS JURIDIQUES DE TOYOTA MATERIAL HANDLING, COUVERTURE DES RÉFÉRENTIELS GRI, ECOVADIS ET ISO EN POURCENTAGE (%) DE L'EFFECTIF TOTAL ET DES REVENUS

Entité	Activité	Abréviation	Raison sociale	Ville	Pays	GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS				ISO			Commentaires		
						2013	2015	2019	2021	2019	2021	9001	14001	50001	18001	9001	14001	50001		45001	
						58 %	81 %	97 %	98 %	98 %	99 %	77 %	62 %	12 %	43 %	77 %	62 %	38 %	60 %		
						59 %	80 %	96 %	96 %	98 %	99 %	76 %	61 %	14 %	49 %	77 %	61 %	39 %	62 %		
Approvisionnement (5 usines + 1 entrepôt)	Usine	TMHMS	Toyota Material Handling Manufacturing Suède AB	Mjölby	Suède	1	1	1	1	1	Or	1	1	1	0	1	1	1	1		
	Usine	TMHMF	Toyota Material Handling Manufacturing France SAS	Ancenis	France	1	1	1	1	1	Or	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
	Usine	TMHMI	Toyota Material Handling Manufacturing Italie Supply	Bologne	Italie	1	1	1	1	1	Argent	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Usine	LTE	L.T.E LiftTrucks Equipment S.p.A.	Ferrare	Italie	1	1	1	1	1	Or	1	1	1	1	1	1	1	1	1	ISO 14067 sur l'empreinte carbone du produit
	Usine	SIMAI	Simai S.p.A	Milan	Italie	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	
	Entrepôt	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (site de Mjölby)	Mjölby	Suède	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	Champ couvert par les certifications TMHMS
	Entrepôt	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (filiale d'Anvers)	Wilrijk	Belgique	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Région Grands pays (4)	Filiale	TMH DE	Toyota Material Handling Allemagne GmbH	Hanovre	Allemagne	0	1	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiale	TMH FR	Toyota Material Handling France SAS	Paris	France	1	1	1	1	1	Or	1	1	1	0	0	1	1	0	1	
	Filiale	TMH IT	Toyota Material Handling Italie S.R.L	Bologne	Italie	0	1	1	1	1	Or	1	1	0	1	1	1	0	0	1	
	Filiale	TMH UK	Toyota Material Handling Royaume-Uni Ltd	Slough	Royaume-Uni	1	1	1	1	1	Or	1	1	1	0	0	1	1	0	1	
Région Nord Est (8)	Filiale	TMH BA	Toyota Material Handling Baltique SIA	Riga	Lettonie	0	0	1	1	1	Or	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Couvre également l'Estonie et la Lituanie
	Filiale	TMH BE	Toyota Material Handling Belgique NV/SA	Willebroek	Belgique	0	1	1	1	1	Or	1	0	0	0	0	1	0	0	0	Couvre également le Luxembourg
	Filiale	TMH DK	Toyota Material Handling Danemark A/S	Slangerup	Danemark	0	1	1	1	1	Or	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
	Filiale	TMH FI	Toyota Material Handling Finlande Oy	Helsinki	Finlande	0	0	1	1	1	Or	1	0	1	0	0	0	1	0	0	
	Filiale	TMH NL	Toyota Material Handling Pays-Bas BV	Ede	Pays-Bas	1	1	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Certificat environnemental et de qualité BMWWT, certificat H&S VCA
	Filiale	TMH NO	Toyota Material Handling Norvège AS	Trondheim	Norvège	0	1	1	1	1	Or	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiale	TMH RU	OOO Toyota Material Handling Russie	Moscou	Russie	0	0	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiale	TMH SE	Toyota Material Handling Suède AB	Stockholm	Suède	1	1	1	1	1	Or	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0
Région Centre Sud (9)	Filiale	TMH AT	Toyota Material Handling Autriche GmbH	Vienne	Autriche	0	0	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiale	TMH CH	Toyota Material Handling Confédération Helvétique AG	Bülach	Suisse	0	0	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Participation de 50 %
	Filial	TMH CZ	Toyota Material Handling République tchèque s.r.o	Prague	République tchèque	0	0	1	1	1	Or	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Filiale	TMH ES	Toyota Material Handling Espagne SA	Barcelone	Espagne	0	1	1	1	1	Or	1	1	1	0	0	1	1	0	0	
	Filiale	TMH GR	Toyota Material Handling Grèce SA	Athènes	Grèce	0	0	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Couvre également Chypre
	Filiale	TMH HU	Toyota Material Handling Hongrie Ltd	Budapest	Hongrie	0	0	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiale	TMH PL	Toyota Material Handling Pologne Sp z o.o.	Jaktorov	Pologne	0	0	1	1	1	Or	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
	Filiale	TMH RO	Toyota Material Handling Roumanie S.R.L	Bucarest	Roumanie	0	0	1	1	1	Argent	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
	Filiale	TMH SK	Toyota Material Handling Slovaquie s.r.o	Bratislava	Slovaquie	0	0	1	1	1	Or	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Autres canaux de vente	Filiale	S/O	Cesab GmbH	Eberstadt	Allemagne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Filiale		S/O	Cesab Ltd	Wellingborough	Royaume-Uni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Effectifs	Service commercial	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Suède	0	0	0	0	1	Or	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Service commercial	TMHE BXL	Toyota Material Handling Europe Bruxelles NV/SA	Willebroek	Belgique	0	0	1	1	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solutions logistiques	Service commercial	TMHLS	Toyota Material Handling Solutions logistiques AB	Göteborg	Suède	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Services financiers (2)	Service commercial	TMHCF	Toyota Material Handling Commercial Finance AB	Mjölby	Suède	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Service commercial	TMHTF	Toyota Material Handling Truckfleet AB	Mjölby	Suède	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Service commercial	TMHFF	Toyota Material Handling FlexibleFleet AB (cessation d'activités en mars 2018)	Mjölby	Suède	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	



INFORMATIONS SPÉCIFIQUES SUR LES THÈMES IMPORTANTS ABORDÉS PAR TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

Enjeux prioritaires	Marché identifié, Indicateurs clés de performances (ICP), objectifs	Pages	Liens d'accès aux standards GRI
MAXIMISER			
Qualité	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	21 à 27	103-1, 103-2, 103-3
	ICP et objectifs (nombre de certificats ISO)	33	103-1, 103-2, 103-3
Achat responsable	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	28, 29	103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 et 414-2
	ICP et objectifs (nombre de fournisseurs certifiés ISO14001 et s'étant (auto-)évalués sur leur engagement RSE...)	33	
Transparence et Communication	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale (Divulgence de renseignements généraux de la GRI)	18, 19, 20, 30	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, 417-1 à 417-3
	ICP et objectifs (score EcoVadis)	33	
Sécurité de nos clients	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	31, 32, 46	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 et 416-2
	ICP et objectifs (zéro accident)	33, 47	
OPTIMISER			
Attraction et rétention des talents	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	35, 36, 58	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 à 401-3
	ICP et objectifs (taux de rotation, ...)	47	
Formation et développement	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	38 à 40	103-1, 103-2, 103-3, 404-1 à 404-3
	ICP et objectifs (nombre de formations en ligne disponibles via l'Académie, ...)	47	
Implication des salariés	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	41	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 à 401-3
	ICP et objectifs (% de salariés dont les performances annuelles ont fait l'objet d'une évaluation)	47	
Diversité et égalité des chances	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	42	103-1, 103-2, 103-3, 405-1 et 405-2
	ICP et objectifs (répartition des salariés par sexe, tranche d'âge, ...)	47	
Santé et sécurité des salariés	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	43 à 48	103-1, 103-2, 103-3, 403-1 à 403-4
	ICP et objectifs (nombre de journées d'absence par salarié, nombre d'accidents / million d'heures travaillées, ...)	47	
MINIMISER			
Solutions clients à haut rendement énergétique	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	49 à 52	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 à 302-5
	ICP et objectifs (rendement énergétique des chariots, % de solutions à piles à combustible, ...)	60	
Gestion des coûts énergétiques de nos activités	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	53, 54	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 à 302-5
	ICP et objectifs (utilisation de sources d'énergie renouvelables, émissions zéro carbone d'ici à 2050)	60	
Économie circulaire	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	58, 59	103-1, 103-2, 103-3, 301-1 à 301-3
	ICP et objectifs (réduction de 20 % du taux de chariots mis au rebut)	60	
Gestion de l'environnement	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	55 à 57	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 et 306-4
	ICP et objectifs (réduction de la consommation d'eau et du volume de déchets éliminés)	60	



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX DE LA GRI CONCERNANT TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

Titre des informations	Pages	Renseignements généraux de la GRI 102
Profil de l'organisation	5, 8, 9, 61	102-1
Activités, marques, produits et services	5, 7	102-2
Localisation du siège social	8	102-3
Localisation des activités	8, 61	102-4
Droit de propriété et forme juridique	8, 9, 61	102-5
Marchés desservis	8	102-6
Taille de l'organisation	5	102-7
Renseignements sur les salariés et autres prestataires	5, 35 à 47	102-8
Chaîne d'approvisionnement	7, 28, 29, 30, 33, 58	102-9
Changements importants dans l'organisation et la chaîne d'approvisionnement	7, 8, 9	102-10
Principe ou démarche de précaution	10, 11, 12, 13	102-11
Initiatives externes	19, 25, 26, 30, 31, 46	102-12
Membre d'associations	8	102-13
Déclaration de l'instance dirigeante	6	102-14
Valeurs, principes, standards et normes comportementales	10, 11, 13	102-16
Structure de gouvernance	8	102-18
Gouvernance d'entreprise	9, 13	102-18
Gestion des risques	13	102-30
Conformité	12, 13	102-18
Fraude et corruption	12, 13	205-1 et 205-2
Liste des groupes de partenaires	4, 16, 19, 41	102-40
Conventions collectives	41	102-41
Déterminer et choisir ses partenaires	16	102-42
Approche relative à l'implication des partenaires	16	102-43
Thèmes et préoccupations clés soulevés par les partenaires	17, 18, 19	102-44
Entités comprises dans les comptes consolidés	8, 61	102-45
Définir le contenu du rapport et délimiter les sujets	16, 17, 18, 19	102-46
Liste des enjeux prioritaires	17	102-47
Recalibrage d'informations	4	102-48
Changements introduits en matière d'établissement des rapports	4	102-49
Période de référence	4	102-50
Date du dernier rapport	20	102-5
Périodicité des rapports	4	102-52
Interlocuteur pour toute question relative au rapport	14, 15	102-53
Rapport de réclamations selon les standards GRI	4	102-54
Index du contenu de la GRI	2, 62, 63	102-55
Vérification externe	4, 33	102-56



Glossaire

DURABILITÉ : GLOSSAIRE

Méthodologie 5 S

5 S est une méthode visant à maintenir la propreté et la bonne organisation des postes de travail dans l'entreprise. Elle tire son nom de la première lettre des 5 mots japonais qui la composent : seiri, seiton, seiso, seiketsu, et shitsuke, à savoir trier, ranger, nettoyer, standardiser et maintenir la propreté. Elle décrit comment organiser un environnement de travail efficace et productif en débarrassant l'espace de toute chose inutile et en classifiant les éléments restants en fonction de leur utilisation, en maintenant la propreté des lieux et du matériel et en standardisant la nouvelle organisation. Le processus de prise de décision découle généralement d'un dialogue sur la standardisation, qui permet aux employés de mieux comprendre comment appréhender leur travail.

ASEC

Le programme d'évaluation et d'attestation de formation SAV (Aftersales Service Evaluation & Certification) a été mis au point pour standardiser et améliorer les procédures relatives aux activités après-vente dans le réseau Toyota. Il s'adresse aux filiales et aux concessionnaires Toyota commercialisant des pièces de rechange et des services SAV. Le programme intègre deux niveaux de certification, bon et excellent.

Équivalent dioxyde de carbone (eCO₂)

L'équivalent CO₂ est une mesure métrique internationalement reconnue permettant de comparer les émissions d'un gaz à effet de serre sur la base de son potentiel de réchauffement global en convertissant le gaz émis en la quantité équivalente de CO₂ ayant le même potentiel de réchauffement planétaire sur 100 ans.

Empreinte carbone

Émissions totales des gaz à effet de serre (en équivalent carbone) émises par une activité, une personne ou une organisation.

Zéro carbone

La neutralité carbone vise à ramener toutes les émissions de carbone à zéro grâce à des pratiques exemplaires, sans compensation.

Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

En général, la RSE s'apparente à la durabilité et renvoie à une politique organisationnelle visant à réduire l'impact d'une entreprise sur les questions d'ordre social et environnemental. Au sein de Toyota Industries Corporation, la RSE fait spécifiquement référence à l'intégration volontaire des préoccupations sociales dans les pratiques de l'entreprise.

Dantotsu

La désignation japonaise Dantotsu, qui signifie « le meilleur de la classe, la référence en termes d'excellence », s'applique exclusivement aux machines considérées comme largement supérieures aux produits concurrents. C'est aussi ce caractère sélectif qui permet d'affirmer que Dantotsu est synonyme de valeur commerciale supérieure.

Concessionnaire

Un concessionnaire est une société indépendante distribuant nos produits et services dans une zone où nous disposons d'une filiale nationale.

EcoVadis

EcoVadis mesure plus de 55 000 fournisseurs à travers le monde en fonction de trois thématiques : les performances environnementales, sociales et éthiques. Sa plateforme en ligne permet à 175 multinationales d'accéder aux évaluations de leurs fournisseurs sélectionnés dans 155 pays.

Intensité d'émission

L'intensité d'émission est un coefficient multiplicateur qui permet de passer de la mesure d'une activité commerciale (généralement mesurée en produit intérieur brut - PIB) à la mesure de l'effet de serre (GES) que cette activité engendre. Contrairement aux émissions en valeur absolue qui mesurent le montant des émissions, l'intensité d'émission est une valeur relative calculée en fonction du nombre de chariots sortis d'usine. Réduire le facteur d'émission signifie réduire la pollution par unité, à savoir que si la production de chariots augmente, les émissions polluantes augmentent.

Intensité énergétique

Quantité d'énergie utilisée pour produire un certain niveau de production ou une activité donnée (voir également la section Productivité vs Intensité). Elle est mesurée par la quantité d'énergie requise pour effectuer une activité donnée (service), exprimée en énergie par unité de production ou mesure d'activité de service.

EU-OSHA

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) est une agence décentralisée de l'Union européenne chargée de collecter, d'analyser et de diffuser des informations pertinentes, pour répondre aux besoins des acteurs impliqués dans la sécurité et la santé au travail. L'EU-OSHA, qui fonctionne par l'entremise de plusieurs réseaux répartis dans toute l'Europe, centre ses activités principales sur les trois grands axes suivants : analyse et recherche, prévention et campagne et sensibilisation.



Taux de résolution des pannes dès la première intervention

Taux de réparation d'un chariot élévateur par un technicien Toyota lors de la première visite.

Électricité verte

Énergie issue de ressources renouvelables telles que l'énergie éolienne, solaire et photovoltaïque, les ressources hydroélectriques à faible impact, la géothermie à faibles émissions, la biomasse produite de manière durable à faibles émissions ou le biogaz. Les certificats d'énergie renouvelable peuvent être vendus séparément. L'électricité n'est donc verte que si le fournisseur vous fournit des Garanties d'origine (GO).

Effet de serre

Gaz naturellement présents dans l'atmosphère et émis par l'activité humaine ayant contribué au réchauffement de la planète (réchauffement climatique), en piégeant la chaleur produite par le rayonnement solaire.

GRI

La Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation internationale établie aux Pays-Bas en 1997. Elle propose un référentiel de reporting « développement durable » et d'indicateurs de performance et rend compte des performances (impacts positifs et négatifs) économiques, environnementales et sociales des entreprises.

Distributeur indépendant

Société indépendante proposant nos produits et services sur des marchés où Toyota n'est pas présent.

ISO 9001

Référence pour le système de gestion de la qualité.

ISO 14001

Référence pour le système de gestion de l'environnement.

ISO 45001

Référence pour le système de gestion de la santé et de la sécurité au travail.

ISO 50001

Référence pour le système de gestion de l'énergie.

Indicateurs clés de performance (ICP)

Indicateur financier et non financier rendant compte des performances d'une entreprise.

Analyse du cycle de vie

Outil d'évaluation de l'impact environnemental d'un produit ou d'un service à tous les stades d'utilisation.

Matrice de catégorisation

La matrice de catégorisation permet à une entreprise de décider dans quelles initiatives investir en matière de développement durable.

Muda (gaspillage)

Mot japonais signifiant « futilité ; inutilité ; gaspillage » et concept clé de la pensée Lean, à l'instar du Toyota Production System (TPS). L'un des trois types d'activité consommant des ressources (les deux autres étant Mura et Muri) sans créer de la valeur pour le client. La réduction des déchets est un moyen efficace d'accroître la rentabilité d'une entreprise.

Du point de vue du client final, une activité à valeur ajoutée est une activité produisant des biens ou fournissant un service qu'un client est disposé à payer ; un muda correspond à toute contrainte ou obstacle entraînant un gaspillage.

-
- **Transport** Déplacement de produits inutile, qui n'apporte pas de valeur ajoutée au client.
 - **Inventaire** Ensemble des composants nécessaires, travail en cours, produits finis non encore traités.
 - **Mouvements inutiles** Déplacement physique de personnes ou de matériel qui n'apporte pas de valeur ajoutée au client
 - **Attente** Temps d'attente entre deux étapes.
 - **Surproduction** Produire plus que le besoin du client
 - **Surprocessing** Traitements inutiles résultant d'un mauvais outil ou d'une conception produit trop complexe
 - **Défauts** Effort impliqué dans l'inspection et la correction des défauts (pertes de temps, d'argent...)
-

Net Promoter Score

Le Net Promoter Score (NPS) consiste à soustraire aux promoteurs de la marque les détracteurs, afin d'obtenir un score de « recommandation ». Le NPS n'est pas exprimé sous forme de pourcentage mais de chiffre absolu compris entre -100 et +100. Le NPS permet de mesurer de manière « factuelle » le bouche à oreille d'une marque ou d'un produit, à savoir la réponse à la question : « Recommanderiez-vous notre entreprise à un ou une ami(e) ? », avec 0 pas du tout probable et 10 très probable. Les personnes donnant une note NPS basse (de 0 à 6) sont les détracteurs ; les autres sont les promoteurs. Le score NPS ultime est obtenu en déduisant le pourcentage de détracteurs au pourcentage de promoteurs.



Chariots élévateurs, services et solutions

TMHE propose une gamme complète de chariots frontaux thermiques ou électriques et de chariots de magasinage Toyota. Tous nos chariots sont produits conformément au système de production Toyota (le Toyota Production System, ou TPS) qui garantit une qualité supérieure et un impact minimum sur l'environnement. Nous mettons à disposition un vaste éventail de services et de solutions comprenant des contrats d'entretien, des pièces d'origine, des solutions de location, des chariots d'occasion certifiés, le système de gestion de flotte I_Site et autres solutions logistiques. Pour nous le futur est essentiel, voilà pourquoi la plupart des chariots de notre gamme peuvent être équipés de batteries au lithium-ion et de piles à combustible.

Gamme de produits	Li-Ion	Pile à combustible
Transpalette électriques	✓	✓
Gerbeurs électriques	✓	-
Chariots préparateurs de commandes	✓	✓
Chariots à mât rétractable	✓	✓
Chariots pour allées très étroites	✓	-
Chariots frontaux électriques	✓	✓
Chariots tracteurs	✓	-
Transpalettes manuels	-	-
Chariots frontaux	-	-
Véhicules autoguidés (AGV)	✓	-

CO₂ Scope 1, émissions ou émissions directes de sources exploitées ou sous contrôle direct

Émissions résultant de la combustion de combustibles fossiles à des fins de chauffage ou autres applications industrielles et de la combustion de combustibles fossiles utilisés pour la conduite de véhicules et autres formes de transport.

CO₂ Scope 2, émissions ou émissions indirectes liées aux consommations énergétiques

Émissions résultant de la consommation électrique propre aux activités d'une entreprise mais générées ailleurs (ex. électricité pour alimenter les usines et chauffage central). Les chariots électriques génèrent des émissions de CO₂ de Scope 2, à moins qu'ils ne soient chargés avec de l'électricité verte.

STEP

Programme de formation des techniciens de service (de l'anglais Service Technician Education Training Programme). Ce programme d'accréditation offre à nos techniciens l'expertise technique nécessaire pour répondre aux normes de qualité Toyota et créer un lien de confiance avec nos clients. Il s'articule autour de 3 niveaux : bronze (comprenant l'intégration du salarié), argent et or.

Durabilité

Capacité à répondre aux besoins actuels sans empêcher les générations futures de subvenir à leurs propres besoins.

Développement durable

Prendre en compte les facteurs de réussite environnementale, sociale et économique au sens large, ainsi que les indicateurs financiers, dans la stratégie à long terme des entreprises visant à atteindre la durabilité.

T-ONE

La solution T-ONE est un système intégré qui permet la communication avec les chariots automatiques (AGV) et l'infrastructure existante des clients, tels que les systèmes de gestion d'entrepôt et le matériel d'identification et de manutention des marchandises. Ce logiciel intelligent offre une grande robustesse opérationnelle et optimise l'utilisation des ressources de l'entrepôt, ce qui nous permet d'offrir à l'avenir des solutions automatisées personnalisées plus rapidement.

T-Stream

Outil de service à usage interne facilitant les opérations des techniciens dans leurs activités quotidiennes.

TICO

Toyota Industries Corporation

TIE

Toyota Industries Europe

TPS

Le Toyota Production System (TPS) ou Système de Production Toyota est un système de production rationnel (lean) reposant sur le principe d'approvisionnement sur demande (système en flux tiré), à savoir la production uniquement à la commande. Le système TPS permet aux salariés d'optimiser la qualité en améliorant continuellement les procédures et en éliminant les gaspillages inutiles des ressources naturelles, humaines et de l'entreprise.

TSC

Le Toyota Service Concept (TSC) présente notre approche en matière de planification, de gestion et d'offres de services exceptionnels tout au long du cycle de vie des chariots ainsi que la relation que nous entretenons avec nos clients.

Transparence

En principe, les responsables et dirigeants d'entreprises doivent agir de manière transparente, prévisible et compréhensible pour favoriser la participation et la responsabilité. Les informations relatives à l'entreprise doivent être gérées et publiées de manière à ce qu'elles soient : 1. pertinentes et accessibles; 2. exactes et actuelles.

Triple résultat

Ce concept ajoute deux autres « résultats nets », à savoir les préoccupations sociales et environnementales, au résultat traditionnel. Il est souvent paraphrasé par les « 3 P », performances sociales, écologiques et financières (Personnes, Planète et Profit) ou communément appelé « les trois piliers ».

Rapport sur le développement durable 2019

Toyota Material Handling Europe

Pour de plus amples informations, contactez-nous à l'adresse suivante :

sustainable.development@toyota-industries.eu

TOYOTA

MATERIAL HANDLING