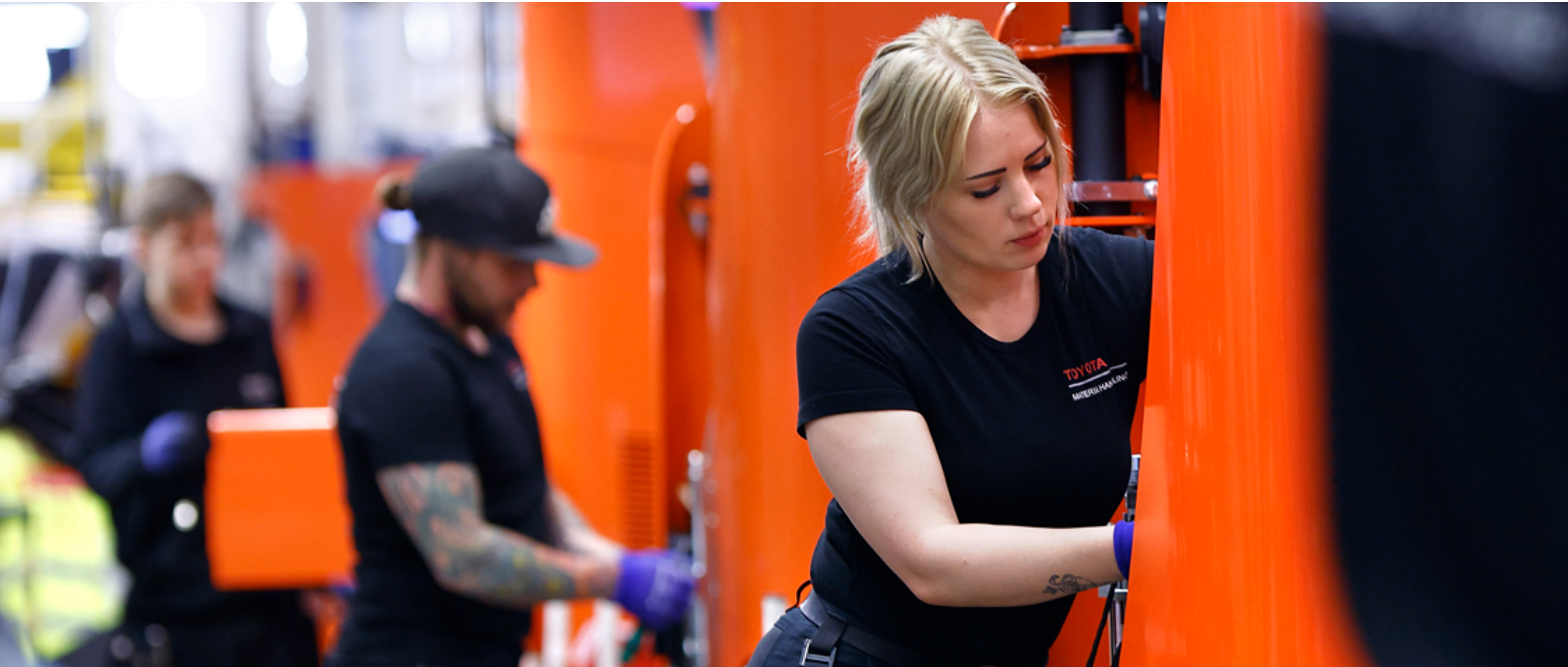


# Rapport sur le développement durable 2021

Toyota Material Handling Europe



ENSEMBLE, FAVORISONS L'ÉMERGENCE D'UN MONDE PLUS JUSTE ET DURABLE

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING

# Sommaire

## POUR COMMENCER

- 3 | **À PROPOS DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE**
- 4 | À propos de Toyota Material Handling Europe
- 5 | Message de notre direction
- 7 | La qualité, pilier de notre stratégie d'entreprise
- 8 | Structure organisationnelle
- 10 | Nos principes fondateurs
- 11 | ● Gouvernance d'entreprise
- 12 | ● Gestion des risques
- 13 | ● Conformité
- 13 | ● Fraude et corruption
- 14 | **À PROPOS DE CE RAPPORT**
- 16 | Pour commencer
- 17 | Analyse de matérialité
- 19 | Reporting de développement durable

## NOS 3 PRIORITÉS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- 22 | **Personnes | Optimiser les possibilités d'évolution de nos salariés**
- 25 | Notre stratégie de ressources humaines
- 26 | ● Santé et sécurité des salariés
- 30 | ● Attirer et retenir les talents
- 31 | ● Formation et développement
- 35 | ● Égalité des chances et diversité
- 36 | ● Implication des salariés
- 43 | Indicateurs clés de performance (ICP) et objectifs
- 44 | **Planète | Minimiser notre impact sur l'environnement**
- 47 | Rejoindre la campagne « Objectif Zéro » des Nations Unies
- 48 | ● Produits et solutions zéro carbone
- 51 | Zéro émission de carbone de nos fournisseurs
- 52 | ● Activités « zéro carbone »
- 57 | ● Gestion de l'environnement
- 61 | ● Économie circulaire
- 63 | Indicateurs clés de performance (ICP) et objectifs
- 64 | **Prosperité | Maximiser la qualité et la sécurité pour nos clients**
- 67 | ● Sécurité des clients et formation des opérateurs
- 70 | ● Qualité des produits
- 72 | ● Qualité du service
- 74 | ● Qualité de l'expérience
- 76 | ● Achats responsables
- 78 | ● Transparence et responsabilité
- 80 | Indicateurs clés de performance (ICP) et objectifs

## DONNÉES

- 81 | **DONNÉES COMPLÉMENTAIRES**
- 81 | Présentation des entités juridiques relevant de la GRI, d'EcoVadis et des normes ISO
- 82 | Indices GRI
- 84 | Glossaire

- Enjeux prioritaires tels que définis par nos partenaires. Découvrez en pages 17 et 18 comment les enjeux retenus pour notre rapport ont été classés par ordre d'importance



# À propos de nous

---

Toyota Material Handling Europe aide des entreprises européennes de toutes tailles à relever les défis actuels de la manutention. Présente dans 42 pays d'Europe, elle a établi son siège social en Suède et dispose d'un siège marketing européen situé près de Bruxelles. L'entreprise possède cinq usines en France, en Italie et en Suède. Avec 11 600 employés et un réseau de distributeurs et de revendeurs indépendants, Toyota Material Handling Europe fait partie de Toyota Industries Corporation (TICO), le leader mondial des fournisseurs de matériels de manutention.



# À propos de Toyota Material Handling Europe



Présent dans  
**42 pays**



**5**  
usines



**177 500**  
unités vendues



**438 000 chariots**  
sous contrat de service

## Un réseau mondial solide

### EN BREF

Toyota Material Handling Europe fait partie de Toyota Industries Europe AB, une filiale détenue à 100 % par Toyota Industries Corporation, le leader mondial des équipements de manutention.

	TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION	Ex. 2021 vs ex. 2013	TOYOTA MATERIAL HANDLING GROUP	Ex. 2021 vs ex. 2013	TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE	Ex. 2021 vs ex. 2013
Salariés	<b>66 947</b>	<b>+41 %</b>	<b>46 980</b>	<b>+125 %</b>	<b>11 608</b>	<b>+39 %</b>
Chiffre d'affaires	<b>17,1 Mrds EUR</b>	<b>+23 %</b>	<b>11,6 Mrds EUR</b>	<b>+59 %</b>	<b>2,4 Mrds EUR</b>	<b>+41 %</b>
Structure	<b>3 divisions</b> Manutention, automobile, machines textiles		<b>5 régions</b> Japon, Europe, Amérique du Nord, Chine et International		<b>30 entités opérationnelles</b>	

\* 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



**4**

unités de support



**21**

filiales



**200**

concessionnaires et 15 distributeurs



**+300**

fournisseurs



**3 437**

techniciens de maintenance formés



**4,4 millions**

d'interventions SAV par an



## Ensemble, favorisons l'émergence d'un monde plus juste et durable

**Ernesto Domínguez, Président-Directeur Général, et Peter Damberg, Premier Vice-président Ressources humaines, Développement durable et Communication, nous expliquent pourquoi la démarche de développement durable lancée il y a dix ans par Toyota Material Handling Europe a permis à l'entreprise de traverser la pandémie tout en poursuivant ses efforts pour atteindre zéro émission nette.**

**Ernesto :** Ma première journée en tant que PDG a eu lieu le 1er avril 2020, au moment où de nombreux pays européens entraient dans une période de confinement à cause du COVID-19. Dès le départ, il m'est apparu évident que nous avions plusieurs priorités : la sécurité de nos employés, celle de nos clients et de la société dans son ensemble, et également, et ce point est extrêmement important pour nous, celle de nos communautés locales.

**Peter :** Notre stratégie de ressources humaines paneuropéenne, mise en place en 2015 et dont les principaux axes sont la santé et la sécurité, a été un bon point de départ pour développer nos priorités en période de COVID-19 – des priorités qui resteront d'actualité, pandémie ou non.

**Ernesto :** Nos activités ont été très perturbées, mais nous avons rapidement pris des mesures pour limiter l'impact de la crise et permettre le fonctionnement des activités critiques (les nôtres et également celles de nos clients).

**Peter :** Je suis reconnaissant envers tous les collègues qui ont subi des périodes de chômage partiel pour aider notre entreprise à passer ce cap, mais aussi fier que nous ayons pu éviter d'avoir à prendre d'autres mesures plus dramatiques décidées dans la précipitation. Personne n'a dû quitter l'entreprise à cause du Covid.

**Ernesto :** Nous sommes particulièrement reconnaissants envers nos techniciens SAV, qui ont continué à soutenir nos clients alors qu'une bonne partie de l'Europe était en confinement. La pandémie nous a permis de comprendre l'importance de notre rôle dans les chaînes d'approvisionnement en fournitures et médicaments pour les hôpitaux, mais aussi en denrées alimentaires et autres produits de première nécessité.

**Peter :** L'engagement et la résilience de tous nos collègues européens nous ont fait prendre conscience de l'importance de la raison d'être de notre entreprise, qui constitue également la base de notre nouvelle approche de marque employeur. Alors que tous les processus étaient suspendus, cet objectif commun nous a permis de traverser cette période difficile, et c'est la raison pour laquelle nous voulons qu'il prenne une place encore plus importante dans notre stratégie.

**Ernesto :** Le développement durable est un axe central de notre objectif et nous avons pu atteindre 50 % de nos objectifs de durabilité à long terme pour 2021, même en pleine pandémie de COVID-19. Plusieurs des réalisations dont nous sommes les plus fiers, dont le passage à 100 % d'électricité renouvelable dans tous nos sites, l'obtention de la médaille Platine d'EcoVadis et l'atteinte de l'objectif de zéro émission nette par notre usine suédoise, ont eu lieu ces deux dernières années.

**Peter :** Grâce aux efforts conjugués de 30 Champions du développement durable en Europe, nous avons réduit nos émissions de CO<sub>2</sub> de 29 % tout en augmentant nos revenus de 50 %. Une part importante de nos économies de CO<sub>2</sub> est liée à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les filiales certifiées ISO 50001. Compte tenu des prix actuels de l'énergie, cela montre que la durabilité est un investissement stratégique pour les entreprises.

**Ernesto :** La vision et l'ambition sont les clés du changement. De tous les objectifs de durabilité que nous nous sommes fixés, ce sont les plus ambitieux et les plus audacieux qui ont eu un effet transformateur ; ce fut notamment le cas pour l'usine de Mjölby, dont l'objectif était d'être la première usine à zéro émission nette.

**Peter :** Mais les chiffres à eux seuls ne suffisent pas ! Nous nous efforçons d'instaurer une culture de la durabilité dans laquelle nos équipes sont encouragées à innover, à oser faire des erreurs et à être des précurseurs de la transition du secteur.

**Ernesto :** C'est ce qui nous a décidés à rejoindre la campagne « Objectif Zéro » des Nations unies. En signant la Lettre d'ambition de l'initiative Science-based Targets, qui vise à limiter le réchauffement planétaire à 1,5 °C, nous nous engageons à publier, au cours des deux prochaines années, des objectifs d'émissions fondés sur la science qui nous permettront de nous aligner sur le scénario le plus ambitieux de l'Accord de Paris.



**Peter** : Nous sommes convaincus que ce défi encouragera nos collaborateurs à donner le meilleur d'eux-mêmes. Dans ce contexte de course aux talents, nous savons que les candidats que nous souhaitons attirer veulent travailler pour un employeur qui leur permette de contribuer à trouver des solutions pour lutter contre le changement climatique.

**Ernesto** : Les émissions des clients qui utilisent nos produits et solutions représentent 80 % de l'empreinte carbone globale de notre entreprise. Pour nous, cet engagement représente l'opportunité de développer les produits et solutions que nos clients attendent de nous dans un avenir zéro émission nette.

**Peter** : Depuis dix ans, nous travaillons en partenariat avec EcoVadis pour améliorer les performances de développement durable sur l'ensemble de notre réseau européen. Dans ce cadre, EcoVadis va désormais collaborer avec notre fonction Achat pour impliquer nos fournisseurs dans notre démarche Zéro émission nette.

**Ernesto** : Nous souhaitons être ambassadeurs du développement durable. Nous allons inviter tous nos partenaires commerciaux et nos communautés locales à se joindre à nous pour soutenir la campagne Objectif Zéro. En y adhérant, nous avons rejoint un mouvement de plus de 6 000 organisations du monde entier qui appellent les dirigeants politiques mondiaux à conclure un accord fort lors de la COP26 de Glasgow.

**Peter** : La collaboration avec d'autres organisations est déterminante pour aider les entreprises à atteindre des objectifs ambitieux en matière de développement durable. Nous sommes un partenaire actif de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail depuis 2010. Nous relayons chaque campagne de sécurité auprès de notre propre réseau et auprès de nos clients, et nous échangeons sur les best-practice (meilleures pratiques) avec d'autres partenaires de la campagne.

**Ernesto** : Nos partenariats actuels de développement durable avec l'OSHA et EcoVadis ont été bénéfiques sur le plan commercial, à un point que nous n'aurions pas imaginé au début de cette aventure ! C'est pourquoi nous allons étudier les différentes possibilités de partenariats stratégiques qui s'offrent à nous et pourront nous aider à accélérer notre transition vers le zéro émission nette.

**Peter** : Le chemin sera long, mais nous irons plus loin et plus vite si nous travaillons tous ensemble. Chez Toyota, la collaboration a fait toute la différence, car chaque employé contribue à façonner une culture du développement durable qui encourage l'innovation et le changement. Le travail d'équipe est l'une de nos valeurs fondamentales.

**Ernesto** : Nous sommes très reconnaissants de la mobilisation commune de nos collaborateurs et partenaires pour atteindre ces résultats et contribuer à l'émergence d'une société plus inclusive et d'une économie zéro émission nette. Alors que la perspective d'un monde post-pandémie se profile, osons aller plus loin et plus vite que jamais !

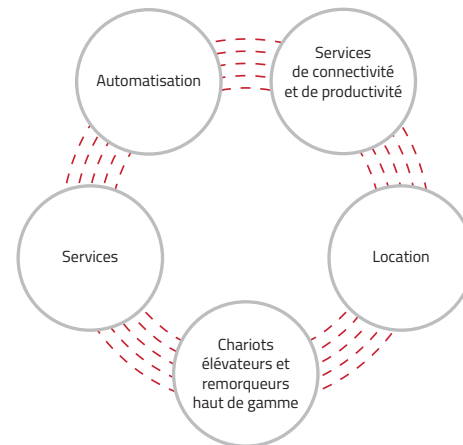


« La vision et l'ambition sont les clés du changement. On a tendance à penser que les petits objectifs sans grand impact sont les plus faciles à atteindre, mais l'expérience nous a prouvé le contraire. »

**Ernesto Domínguez**,  
Président-Directeur Général  
Toyota Material Handling Europe

# La qualité, pilier de notre stratégie d'entreprise

Une manutention efficace, sûre et durable, telle est la proposition que nous voulons offrir à nos clients. Nous continuons à déployer notre stratégie pour gagner en réactivité et rester le partenaire privilégié de leurs projets de transformation.



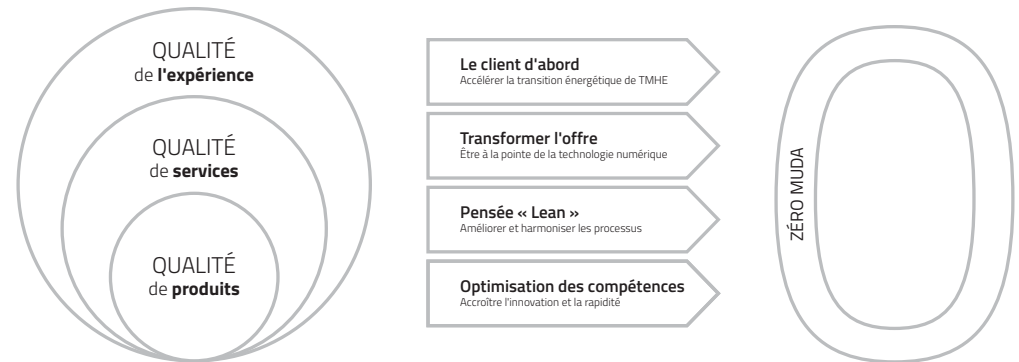
## Une offre élargie

Les chariots élévateurs et les tracteurs haut de gamme, les solutions d'entretien connexes et les solutions de location ont constitué notre cœur de métier pendant de nombreuses années, et restent une part essentielle de notre activité. Mais parallèlement à cette offre de base, nous proposons aujourd'hui un nombre croissant de solutions dans les domaines de l'automatisation et des services de connectivité et de productivité, car être un leader dans ces domaines est devenu indispensable 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 marqué par les nouvelles technologies, les systèmes intégrés et l'arrivée de nouveaux concurrents et partenaires. C'est pourquoi

## LA QUALITÉ, NOTRE PREMIER OBJECTIF



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 place les ressources humaines et la qualité au cœur de ses préoccupations. Nous considérons les problèmes comme des opportunités, nous aimons les résoudre et contribuer à la réussite de nos clients. Cette culture fait partie de notre ADN 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 la construction d'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 digitalisation, l'automatisation

et les nouveaux services. Nous pensons qu'ils vont devenir incontournables dans notre secteur au cours des dix années à venir. Après la production, la logistique et la manutention 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 lacunes ou les erreurs auront disparu. Cet avenir sera un monde dans lequel les équipements et systèmes de manutention seront entièrement connectés et intégrés, un monde sans frontières où l'automatisation sera la plus étendue possible. Le Zéro Muda est notre vision.

# Structure organisationnelle

## Toyota Industries Corporation

Notre société mère, Toyota Industries Corporation (TICO) est le leader mondial du marché des chariots élévateurs et des chariots pour entrepôts. TICO comprend trois divisions : les équipements de manutention (67 %), l'automobile (moteurs, climatisation, électronique embarquée) (28 %) et les machines textiles (2 %). L'entreprise compte plus de 64 000 salariés et a réalisé un chiffre d'affaires de 17,1 milliards d'euros sur l'exercice 2021. L'entreprise est cotée aux bourses de Tokyo et de Nagoya.

Pour en savoir plus sur [les derniers rapports annuels](#), environnementaux et de RSE de Toyota Industries.

Grâce à la création d'une nouvelle société et d'un nouveau centre d'expertise (T-Hive) qui ont ouvert leurs portes aux Pays-Bas en avril 2021, TICO va regrouper ses activités de développement de logiciels pour les véhicules autonomes. L'objectif principal de T-Hive sera de fournir un système de contrôle transparent adapté à tous véhicules automatisés (AVS) vendus par TICO, tels que les chariots élévateurs autoguidés (AGF), les véhicules autoguidés (AGV) et les robots mobiles autonomes (AMR).

## 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.

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



## Toyota Material Handling Europe

Fondée en 2006, notre société est née de la fusion de Toyota Industrial Equipment et de l'entreprise suédoise BT Industries AB. Implantée dans plus de 42 pays, elle a établi son siège social à Mjölby, en Suède, et dispose de bureaux de vente et de marketing situés à Bruxelles (Belgique). Nous employons environ 11 600 collaborateurs et notre chiffre d'affaires s'est élevé à 2,4 milliards d'euros en 2019.

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 et principal fournisseur de nos usines de chariots. En 2017, nous avons racheté l'entreprise Simai, basée à Milan. Notre site italien fabrique également des tracteurs de remorquage pour les aéroports 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 que nous vendons 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 4 entités de support, auxquelles s'ajoutent plus de 200 concessionnaires et 15 distributeurs indépendants répartis dans 20 pays.

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



### Réseaux interne et externes

 Siège social

 Usines

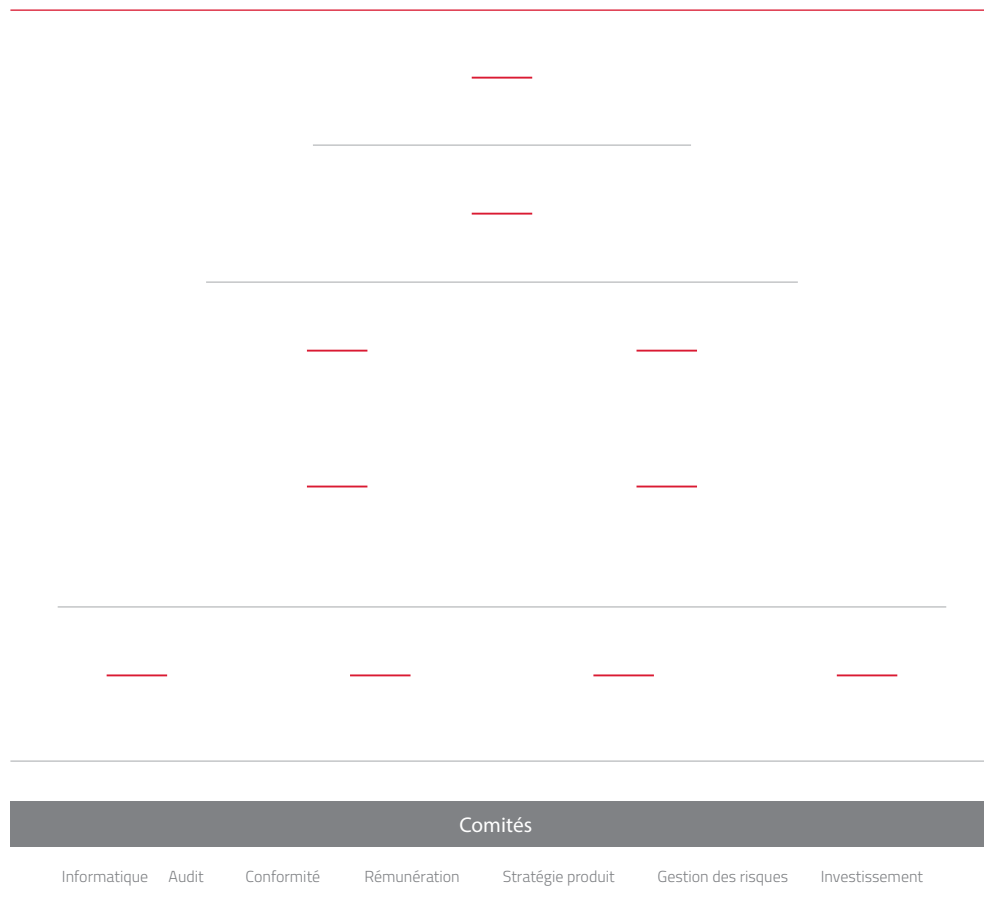
 Filiales

 Représentation nationale de Toyota

 Distributeurs indépendants



## Toyota Material Handling Europe Comité de direction



## Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de l'entreprise compte trois membres : Norio Wakabayashi, Yoichiro Yamazaki et Ernesto Domínguez, et les syndicats ont nommé trois membres du Conseil d'administration, conformément à la législation suédoise. M. Norio Wakabayashi est Président du Conseil d'administration et M. Ernesto Domínguez est Président-directeur général et Président du Comité de direction du groupe.

Le Conseil d'administration est en charge de l'organisation et de la gestion des affaires et des activités de l'entreprise. Il sert de lien entre TICO et Toyota Material Handling Europe et doit se réunir une fois par mois.

## Comité de direction

Le Comité de direction compte sept Vice-présidents («VP»), notre Président Directeur-Général et notre Président. Le Comité de direction définit, met en œuvre et analyse la stratégie, la mission et la vision de l'entreprise.

Les VP sont responsables de différents secteurs d'activité ou de différentes fonctions. Au sein des Opérations de marché, trois Vice-présidents sont responsables du marketing et des ventes, du service et de la logistique, et de la location et des véhicules d'occasion. Ils rendent compte au Vice-président principal des Opérations de marché. Au sein des Opérations d'approvisionnement, un Vice-président est responsable des achats ; il rend compte au Vice-président principal des Opérations d'approvisionnement.

Pour diriger et gérer les filiales du groupe Toyota Material Handling Europe, certains Vice-présidents principaux et Vice-présidents sont nommés Présidents du Conseil.

Nos travaux en faveur du développement durable, y compris le présent rapport, sont dirigés par notre Vice-président Ressources humaines.

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.

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 services 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 les profils détaillés des membres du Comité de direction en cliquant sur leurs noms dans l'organigramme.

# Nos valeurs

## Les Piliers Toyota

La Toyota Industries Corporation a publié en 1935 les **Piliers Toyota** 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 Toyota 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 pour la prise 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 Toyota 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.

Nous enseignons ces cinq valeurs-clés de l'entreprise à 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.

<b>Défi</b>	Avoir une vision à long terme et relever tous les défis avec le courage et la créativité nécessaires pour réaliser cette vision.
<b>Kaizen</b>	Kaizen signifie « la recherche de l'amélioration continue » et suggère que chaque produit ou processus peut toujours être amélioré.
<b>Genchi Genbutsu</b>	Rechercher l'origine des problèmes pour les comprendre dans leur globalité et être en mesure de les résoudre.
<b>Respect</b>	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.
<b>Travail d'équipe</b>	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.

# 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.**

## Code de conduite

La hiérarchie des documents interne en vigueur commence par le Code de conduite de Toyota Material Handling Europe, qui contient un ensemble de règles contraignantes et d'orientations visant à promouvoir un comportement responsable de tous les salariés du groupe Toyota Material Handling Europe.

Notre Code de conduite représente nos valeurs fondamentales. Il 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'intiétés, le respect des lois et réglementations locales et la protection de l'environnement. Consulter 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. Consulter l'intégralité du [Code de conduite Fournisseurs](#).

Notre Politique d'achats responsables (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.

Nos salariés peuvent contacter 24 h/24 et 7 j/7 une plateforme d'assistance externe dédiée au Code de conduite, par téléphone et via le site internet s'ils souhaitent faire remonter des problématiques. Ces informations sont communiquées à nos salariés sur l'intranet.

Au cours de l'exercice 2020 :

- 100 % de nos salariés ont suivi une formation à notre Code de conduite.
- Tous les personnels en charge de l'approvisionnement dans notre usine de Mjölby ont reçu une formation de suivi sur notre Politique d'approvisionnement responsable.
- Et nos principaux fournisseurs ont tous signé notre Code de conduite Fournisseurs.

## Politiques et directives

Toyota Material Handling Europe a mis en place des politiques et des lignes directrices pour la définition de normes internes, ce qui a conduit à une méthode de travail harmonisée et à la démarche d'amélioration continue « Kaizen », qui est l'une des valeurs de Toyota Way. Les politiques sont obligatoires, les lignes directrices laissent une marge de manœuvre pour une déclinaison locale.

Les politiques et lignes directrices les plus importantes sont transmises aux secteurs d'activité concernés et publiées sur notre Intranet. Les entités de notre Groupe doivent les adapter à la langue locale (le cas échéant).

En 2019, notre nouvel Intranet, T-Space, a été mis en ligne. Initialement limité aux fonctions du siège social et de quelques entités pilotes, il a ensuite été déployé à l'ensemble des sites européens. Cet outil a amélioré la visibilité des politiques et directives les plus importantes (et de leurs versions « localisées ») grâce à la mise en place d'un portail unique. Des travaux importants ont été réalisés en 2021 pour en améliorer l'accessibilité grâce à une fonction de filtre conviviale.

## Gestion des risques

### Le groupe Toyota Material Handling Europe est confronté à des facteurs et à des influences internes et externes qui rendent aléatoire la réalisation de nos objectifs. On qualifie de « risque » l'effet de cette incertitude sur leur atteinte.

Notre Politique de gestion des risques d'entreprise définit les procédures et objectifs pour notre Gestion des risques d'entreprise (ou ERM, en anglais).

L'ERM fait partie de la gouvernance d'entreprise de Toyota Material Handling Europe et est confiée au Comité des risques, dirigé par notre Président et par le Président-Directeur Général de Toyota Material Handling Europe. Les responsabilités du Comité des risques sont les suivantes :

- Élaborer des directives claires sur la procédure à suivre par les salariés de l'entreprise pour identifier, évaluer et communiquer les risques.
- Définir la déclaration de risque et la tolérance au risque de Toyota Material Handling Europe.
- Examiner les risques signalés, évaluer les plans visant à atténuer les risques, et élaborer des plans intégrés d'atténuation des risques.

La déclaration de risque de Toyota Material Handling Europe conclut que des mesures d'atténuation des risques peuvent être prises dans les limites de la législation applicable et des politiques définies par Toyota Material Handling Europe. En d'autres termes, les entités peuvent prendre des décisions éclairées qui équilibrent le risque et la récompense. Nous mettons tout en œuvre pour limiter les risques en matière de sécurité, de qualité, de conformité et de durabilité, l'objectif sous-jacent étant de protéger l'entreprise, les salariés et la marque.

Le directeur général de chaque entité est responsable de l'évaluation des risques et de la définition des mesures d'atténuation. Il assure également la coordination et la préparation, ainsi que la présentation des rapports et le suivi et l'évaluation des effets des mesures d'atténuation.

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 (SOX), communément appelée J-SOX. Conformément aux exigences de J-SOX, nous avons développé et mis en place un système de contrôle interne pour garantir la fiabilité de nos informations financières. Toutes les filiales du groupe effectuent une auto-évaluation de leur environnement de contrôle interne. 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. L'état et les progrès du système de contrôle interne sont évalués par le service d'audit interne et vérifiés par des experts indépendants.

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. »

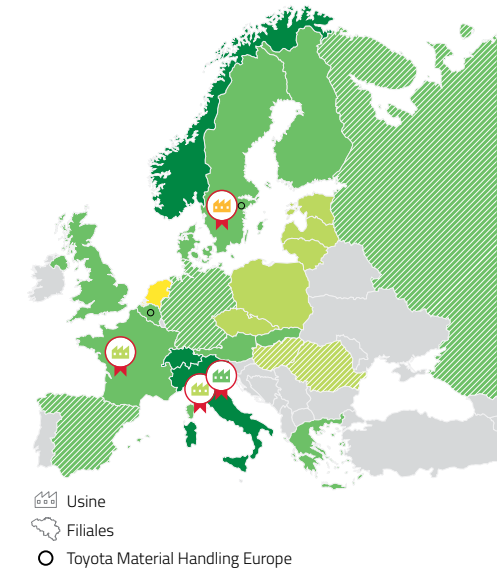
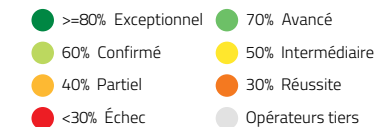
Notre Comité de contrôle interne a été mis en place pour assurer la supervision du processus d'audit, du système de contrôle interne du groupe et du respect des lois et réglementations. Il est composé de notre Président, du Président-Directeur Général, du Directeur financier et du Directeur juridique. La Commission comprend également d'autres intervenants, dont plusieurs membres de l'équipe de direction et les directeurs généraux de nos filiales locales. Cette évaluation est ensuite transmise au service d'audit interne de Toyota Industries Corporation.



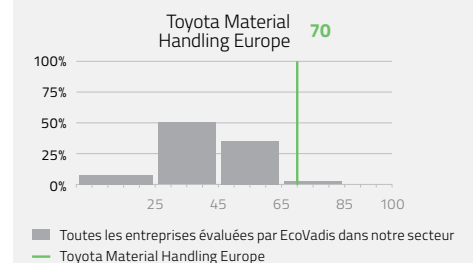
EcoVadis évalue les fournisseurs selon 4 critères : la gestion de l'environnement, les pratiques de travail, l'éthique et l'approvisionnement responsable. La notation de l'éthique évalue leurs performances dans les domaines cités dans les pages précédentes de ce rapport (structure de gestion, gouvernance et leadership, conformité, fraude et corruption, gestion des risques, etc.). Grâce à leur engagement dans ces domaines, Toyota Material Handling Europe et douze de ses filiales ont obtenu le niveau «avancé» et huit autres le niveau «confirmé» .

Pour en savoir plus sur le classement EcoVadis, consultez les pages 24 et 46.

### PERFORMANCES ÉTHIQUES - Selon EcoVadis



### Répartition globale des scores 2021



# Pratiques commerciales équitables

## 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 de Toyota Material Handling Europe.

L'organisation dédiée aux questions de conformité est présidée par notre Directeur juridique et comprend une équipe de 29 Responsables Conformité locaux (LCO, en anglais), constituée de représentants de nos usines, filiales et fonctions support. Les LCO exercent cette activité de vérification de la conformité parallèlement à leurs fonctions au sein des services financiers, des RH et de la qualité. 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 au Code de conduite, disponible en 15 langues, complète la formation en salle dispensée par les Responsables Conformité.

En 2020, Toyota Material Handling Europe a mis en place une formation semestrielle obligatoire au Code de conduite pour tous ses salariés. Le but de la formation est de nous rappeler le contenu et l'esprit du Code de conduite pour faire vivre ses principes au quotidien et développer notre culture d'entreprise durable et éthique. Cette formation sera également proposée en 2022.

En 2021, la formation à la sécurité informatique des utilisateurs finaux a été mise en place dans le cadre de notre programme de formation au Code de conduite afin d'améliorer la sensibilisation aux cyberattaques et aux tentatives de fraude.

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 d'entreprise (ERM) 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.

Nous souhaitons organiser régulièrement des conférences LCO afin de débattre de sujets d'actualité et de diffuser les meilleures pratiques. Pour les Responsables Conformité des filiales locales, il est délicat de travailler sur des problématiques de conformité, d'améliorer nos performances dans ce domaine en ayant une approche axée sur le respect des règles et des lois, tout en s'efforçant de faire de la conformité une véritable culture et une éthique professionnelle. Nous privilégions donc une approche d'amélioration continue afin d'optimiser nos compétences et de gérer les risques émergents.

## LA PROTECTION DES DONNÉES AU SEIN DU GROUPE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est en place depuis plus de trois ans et continue d'avoir un impact important sur nos activités. Chez Toyota Material Handling Europe, le respect du RGPD et d'autres lois similaires fait partie intégrante de notre Code de conduite et s'inscrit parfaitement dans l'esprit du Kaizen, l'approche d'amélioration continue que nous appliquons quotidiennement dans nos opérations.

En 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 7 principes fondamentaux : (1) légalité, équité et transparence, (2) limitation de la finalité, (3) minimisation des données, (4) exactitude, (5) limitation du stockage, (6) confidentialité et intégrité et (7) responsabilité – 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.

Les principaux objectifs de Toyota Material Handling Europe et du DPWG ont toujours été, et continuent d'être, la protection des données personnelles de nos employés et la protection des données personnelles liées aux employés de nos clients. Nos actions de sensibilisation à la sécurité de l'information par le biais de formations en ligne et d'autres activités de communication sont des facteurs déterminants pour la conformité au RGPD de Toyota Material Handling Europe.

## 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, 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 leur responsable Conformité local.

# À propos de ce rapport



Notre rapport sur le développement durable montre que nous agissons en entreprise responsable et sommes utiles à la société. Il établit un dialogue avec nos clients et les aide à atteindre leurs propres objectifs de durabilité. »

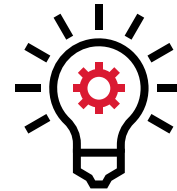


Ralph Cox,  
Premier Vice-président  
Opérations de marché  
Toyota Material Handling Europe

## Quelques précisions sur ce rapport

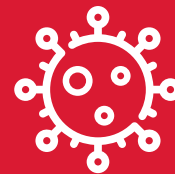
La transparence est devenue le nouveau paradigme du monde des affaires. Elle nous aide à raconter notre histoire, mais surtout, elle favorise les échanges et les initiatives au sein de l'entreprise en nous incitant à nous améliorer.

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



Nouveau dans ce rapport

### Notre engagement à nous fixer des Objectifs fondés sur la science d'ici à 2023



En pleine pandémie mondiale, nous avons atteint 50 % de nos objectifs de durabilité 2021



Normes GRI  
Option « Critères essentiels »



17 enjeux prioritaires traités



>95 % des revenus et des salariés couverts



Top 1 % des fournisseurs mondiaux

# 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 toutes nos parties prenantes, comprendre leurs objectifs en matière de développement durable et faire converger nos priorités. Ensemble, nous pouvons faire une plus grande différence en unissant nos efforts.

## SIGNIFICATION DES ICÔNES DE LIENS

- S** Référence à d'autres parties du rapport ou au glossaire
- L** Référence au site web ou à un document externe
- {** Vidéo

## Dialogue avec nos parties prenantes

Ce rapport 2021 démontre la réalisation des objectifs de durabilité à long terme de l'entreprise en 2021. Ces objectifs ont été définis à la suite d'une première phase de dialogue formel avec nos partenaires en 2012, et actualisés lors d'une deuxième phase de dialogue avec ces mêmes partenaires en 2017. Nous souhaitons utiliser ce rapport 2021 pour lancer la discussion dans l'optique de la troisième phase de dialogue et nous aligner sur nos nouveaux objectifs pour 2031. Nous sommes en relations constantes avec chacun de nos partenaires. La valeur ajoutée de cet engagement commun formel est qu'il facilite l'alignement des priorités des différents groupes impliqués.

## Exigences en matière de rapports

La Commission européenne prévoit de transformer l'économie européenne par la mise en œuvre du Pacte Vert (Green Deal) de l'UE, dont les objectifs sont : zéro émission, zéro déchet, et le but ultime une reprise économique durable. Pour les atteindre, la Commission compte renforcer la législation existante en matière de transparence et de responsabilité. Entre 2025 et 2030, les entreprises devront accroître leurs capacités à fournir des données sur leur durabilité, tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau de chaque produit et pièce vendus.

Aujourd'hui, les grandes entreprises doivent publier des rapports sur les questions environnementales, les questions sociales et le traitement de leurs collaborateurs, le respect des droits de l'homme, la lutte contre la corruption et la diversité au sein des conseils d'administration au titre de la [Directive 2014/95/eu](#). La Commission européenne a publié des [lignes directrices](#) et une [Foire aux questions](#) sur le reporting extra-financier, ainsi

que sur le [reporting relatif au climat](#). Ces deux outils soulignent l'importance de l'utilisation de matrices de matérialité pour établir des priorités en matière de reporting : notre approche en la matière est expliquée dans le présent rapport. Outre sa conformité aux nombreuses lignes directrices et normes internationales recommandées, ce rapport a été rédigé conformément à l'option « Critères essentiels » de la GRI. Les chapitres consacrés au changement climatique sont rédigés conformément à la [norme L du Protocole sur les gaz à effet de serre](#) et à la [ligne directrice L de leur guide Scope 2](#). Toyota Industries Corporation intègre les données de l'ensemble de ses filiales mondiales dans la publication de ses [scores CDPL](#) sur le changement climatique et la sécurité de l'eau.

## Champ d'application

Le présent rapport porte sur les activités de Toyota Material Handling Europe (TMHE), une filiale de Toyota Industries Europe (TIE). TIE est elle-même une filiale détenue à 100 % par Toyota Industries Corporation (TICO).

Sauf indication contraire, les données relatives aux performances chiffrées se réfèrent aux exercices financiers 2021 et 2020 (clos respectivement le 31 mars 2021 et le 31 mars 2020) et couvrent plus de 95 % de nos salariés. Les parties descriptives de ce rapport reflètent la situation de l'entreprise au 1er octobre 2021.

La plupart des données servant de base aux ICP proviennent de quatre de nos cinq usines (France, Suède et trois usines italiennes). Celles du site de SIMAI, en Italie qui est la plus récente de nos acquisitions et emploie moins de 40 salariés, n'apparaissent pas encore dans nos principaux indicateurs clés de développement durable. Les ICP sont suivis localement dans le cadre de systèmes de gestion locaux certifiés ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001. Ces données sont issues de 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 de quatre sites assurant des fonctions de support (notre siège européen de Mjölby, notre Bureau du marketing de Bruxelles, le Centre de solutions logistiques de Göteborg et notre plateforme logistique européenne basée en Belgique).

## Vérification

Nos opérations européennes ont été évaluées par EcoVadis pour la 8<sup>e</sup> fois et nous avons obtenu le label Platine. Nous considérons cette récompense comme une première étape vers une évaluation externe indépendante de notre gouvernance environnementale, conformément aux normes GRI. Conseillée à la fois par l'UE et la GRI, et mise en œuvre par la plupart des entreprises qui publient des rapports GRI, la vérification externe est un point important que nous comptons intégrer dans nos prochains rapports. En outre, toutes nos usines et entités commerciales ont été évaluées individuellement par EcoVadis pour la cinquième fois en 2021, et plus de 50 % des entités ont atteint le niveau Or ou Platine.

## Changements

Le 1er avril 2020, [Ernesto Domínguez a été nommé Président-Directeur général de Toyota Material Handling Europe](#). Le 1er avril 2021, l'entreprise a nommé Patric Hed Vice-Président des Solutions logistiques au sein de l'équipe de direction européenne. Le 10 juin 2021, Norio Wakabayashi a pris ses fonctions de Président de l'équipe de direction européenne. Depuis notre dernier rapport, un changement majeur est intervenu concernant le statut de nos entités déclarantes, puisque [Toyota Material Handling Europe a acquis 100 % des parts de sa filiale suisse](#). Dans la mesure où nos précédents rapports intégraient déjà les données de notre filiale suisse, cela ne modifiera pas le champ d'application de nos rapports.







# Matrice de catégorisation des thèmes

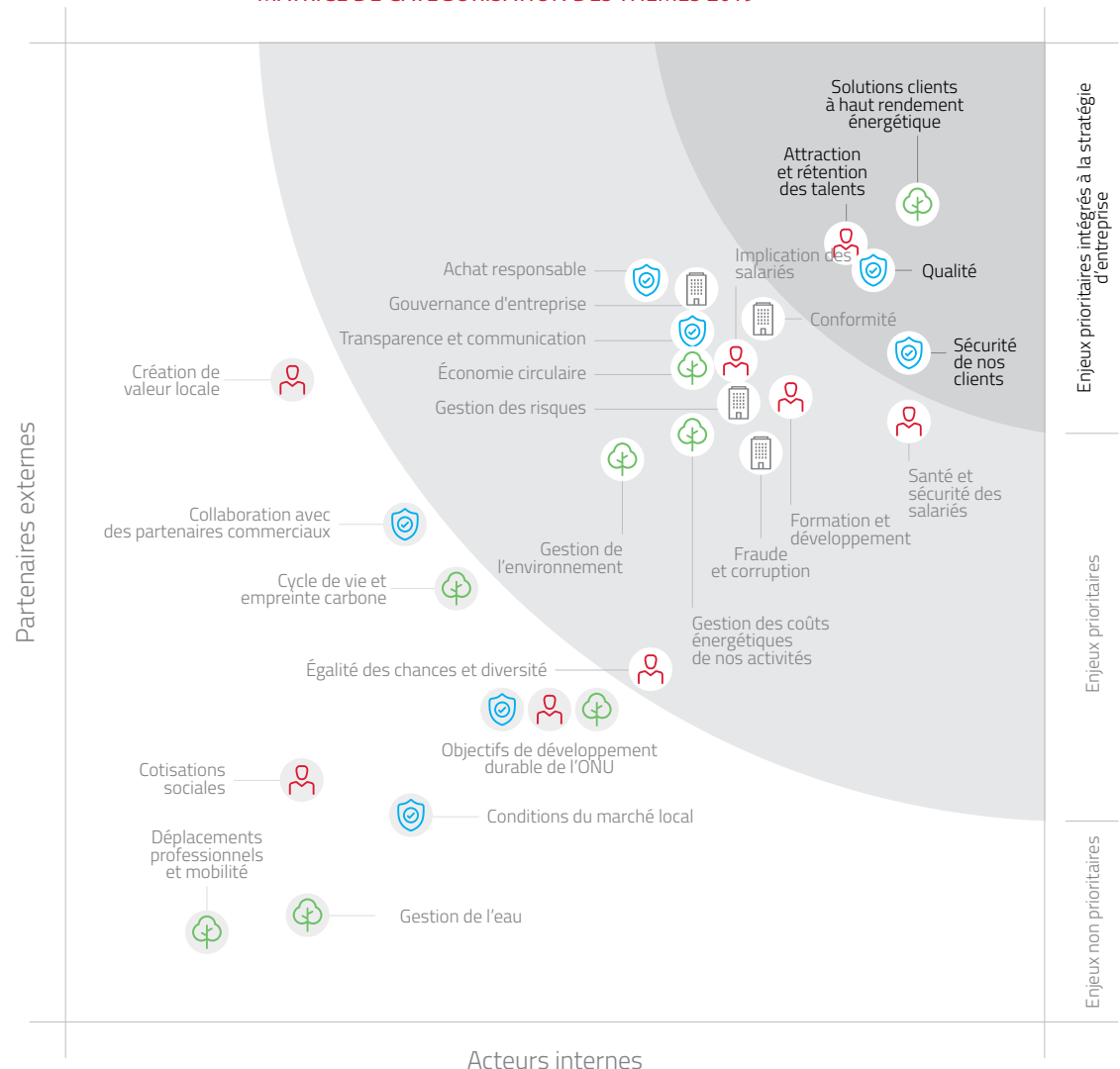
## Classement des enjeux par ordre de priorité

Ce rapport est l'aboutissement de dix ans de travail pour rendre compte de nos initiatives en matière de développement durable. Nous avons donc choisi d'inclure la matrice de catégorisation des thèmes qui a servi de base à notre stratégie de durabilité. Pour en savoir plus sur l'élaboration de notre matrice de catégorisation des thèmes avec le concours des partenaires concernés, nous renvoyons les lecteurs aux pages 16 et 17 de notre [Rapport sur le développement durable 2019](#).

Les enjeux prioritaires du présent rapport déterminent les priorités de notre stratégie de développement durable, nos trois priorités principales, les questions importantes à inclure dans ce rapport, ainsi que plus de 70 objectifs de développement durable et indicateurs clés de performance pour l'exercice 2021.

- 
**PERSONNES – Optimiser les possibilités d'évolution de nos salariés**  
 Le succès de notre entreprise repose sur nos salariés : la gestion des talents, la rémunération, la formation et l'évolution professionnelle, l'implication des collaborateurs, l'égalité des chances et la diversité, ainsi que la santé et la sécurité, sont nos priorités dans ce domaine.
- 
**PLANÈTE – Minimiser notre 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. Et nous encourageons nos partenaires commerciaux à prendre eux aussi des mesures pour protéger la planète.
- 
**PROSPÉRITÉ – Maximiser la qualité et la sécurité pour nos clients**  
 À chaque étape de notre production et de nos processus, la qualité est un facteur essentiel pour offrir à nos clients des produits et des services répondant à leurs attentes les plus élevées et leur garantissant une sécurité maximale.
- 
**Nous avons établi des normes élevées en matière de conduite de notre activité.**  
 Nous communiquons 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.

MATRICE DE CATÉGORISATION DES THÈMES 2019



## Mises à jour à l'intention des partenaires

**Nous avons décidé de reporter une série d'entretiens avec nos partenaires afin de concentrer nos efforts sur l'accompagnement de nos salariés et de nos clients durant la pandémie. En l'absence d'une matrice de catégorisation des thèmes à jour, nous voulions inclure un résumé pertinent de l'évolution des points de vue des différentes partenaires ;**

Nous allons reprogrammer ces rencontres en 2022 pour recueillir leurs avis sur notre feuille de route de développement durable pour 2031. Ces échanges donneront lieu à la rédaction d'une nouvelle matrice de matérialité, qui sera publiée au plus tard dans notre Rapport sur le développement durable 2023.



En 2021, nous avons observé un engagement beaucoup plus spontané de nos partenaires vis-à-vis du développement durable : nos clients commencent à inclure des clauses de développement durable dans les contrats ; de nombreux fournisseurs commencent leur argumentaire de vente en parlant de leurs qualifications de durabilité ; plus de 2 000 salariés ont participé à des actions de bénévolat pour soutenir les communautés locales ; plus de 50 % des candidats à un poste dans notre plus grande usine ont posé des questions précises sur les engagements de l'entreprise en matière de durabilité.

## Nos partenaires confirment la pertinence de nos priorités

### SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE

En 2020, nous avons fait de la santé et de la sécurité des salariés notre priorité numéro un, en réponse à la crise du COVID-19. Les confinements prolongés ont souligné l'importance de veiller au bien-être de nos collaborateurs, et des échanges plus fréquents avec nos partenaires externes et la prédominance des sujets liés au bien-être des salariés (rémunération et avantages sociaux, formation et évolution professionnelle, implication des salariés, diversité et inclusion) ont également contribué à en faire un enjeu prioritaire. Alors que nos clients étaient confrontés à un changement de perspective similaire, nous avons constaté une forte augmentation des exigences des clients en matière de santé et de sécurité. C'est grâce au partenariat avec l'UE-OSHA entamé il y a 10 ans que nous avons pu faire de cette question notre priorité numéro un. Plusieurs clients exigent des preuves de notre engagement dans ce domaine sous forme de certificats ISO 45001.

### CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique est l'un des enjeux prioritaires du Pacte Vert de l'UE - un ensemble de législations nouvelles ou révisées qui ont pour but de transformer l'économie européenne, de créer des emplois et de rendre l'UE moins dépendante d'énergies et de matières premières importées. Ce Pacte Vert crée à la fois de nouveaux défis et de nouvelles opportunités. 30 % des entreprises du Fortune 500 s'étant publiquement engagées à atteindre des Objectifs fondés sur la science, nous assistons à un engouement croissant de la part de nos clients pour des solutions énergétiquement rentables. Ils nous demandent également des preuves de la gestion efficace de l'énergie dans nos propres opérations. Dans le cadre de notre objectif de réduire notre impact environnemental, les enjeux liés au changement

climatique sont le domaine dans lequel nous avons le plus progressé, en réduisant de 30 % nos émissions depuis 2012 tout en augmentant nos revenus de plus de 50 % sur la même période. Plusieurs clients exigent également la preuve de notre engagement dans ce domaine sous forme de certificats ISO 50001, d'un engagement sur un objectif fondé sur la science et/ ou d'un engagement à utiliser 100 % d'électricité renouvelable.

### ÉTHIQUE COMMERCIALE

L'éthique commerciale est une priorité pour nous depuis la mise en place de notre Code de conduite en 2009. Le Code aborde de très nombreuses questions telles que la conformité réglementaire, la lutte contre la corruption et les achats responsables. Plusieurs clients ont également exigé la preuve de notre engagement dans ce domaine. Nous proposons régulièrement des formations obligatoires sur le Code de conduite à tous nos salariés. Nos fournisseurs sont des partenaires importants dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement et nous disposons de procédures qui leur permettent de s'engager à respecter notre Code de conduite Fournisseurs.

## Nos partenaires ont également d'autres priorités

### EXPÉRIENCE CLIENT – AMÉLIORER LES PRATIQUES COMMERCIALES

Nous constatons un changement notable dans les priorités de nos clients, les sujets purement techniques faisant graduellement place à une réflexion plus générale. De plus en plus de clients ont besoin de preuves de la qualité des processus (p.ex. notre Net Promoter Score ou NPS) et des produits (p.ex. la norme ISO 9001), d'une démarche achats responsable (p.ex. l'évaluation EcoVadis de nos fournisseurs), et de notre capacité à leur fournir des solutions économes en énergie (p.ex. les SBT) et à garantir leur sécurité.

Dans tous ces domaines, les clients et nos autres partenaires exigent aujourd'hui davantage de transparence et de responsabilité. Nos clients nous demandent de plus en plus de preuves, par exemple sous la forme d'un rapport de développement durable conforme aux normes GRI ou d'une évaluation EcoVadis de nos opérations européennes et de chacune de nos entités locales.

### SÉCURITÉ DES INFORMATIONS

Alors que la numérisation et l'automatisation sont les piliers de notre nouvelle stratégie commerciale, de plus en plus de clients souhaitent disposer de systèmes de gestion de la sécurité des informations pour gérer en toute sécurité les données de leurs employés et de leurs clients.

### ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Juste après le changement climatique, l'économie circulaire est un deuxième axe majeur du Pacte Vert de l'UE, qui vise à réduire les émissions, à relancer l'emploi, à réduire la dépendance aux matières importées et à protéger les droits de l'homme dans les chaînes d'approvisionnement en matières premières. Là aussi, de nouvelles réglementations disruptives offriront de nombreuses opportunités pour changer de modèle économique. Nos clients attendent de plus en plus d'informations sur les évaluations du cycle de vie (LCA, ou Life Cycle Assessment) de nos produits et solutions. Dans ce domaine, la principale difficulté tient au fait que chaque client a des attentes différentes quant aux normes à utiliser.

Chacun de ces éléments constitue un point-clé dans le questionnaire EcoVadis utilisé par plus de 200 de nos clients, ainsi que dans tous les questionnaires sur la durabilité des fournisseurs, spécifiques aux clients. À l'exception de la sécurité des informations, tous ces sujets sont abordés dans le présent rapport. Les trois premiers sujets contiennent beaucoup de données et de détails, car ce sont des priorités de longue date.

# Reporting de développement durable

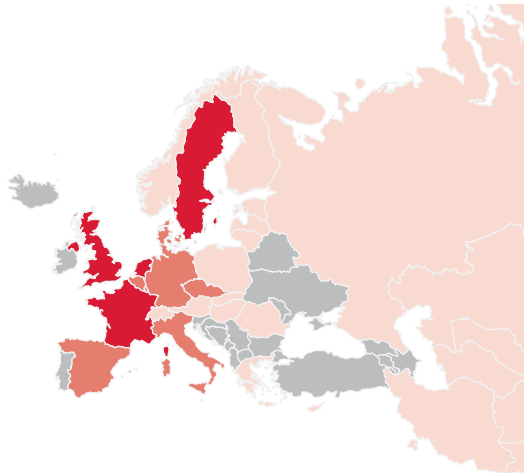
## Plus d'informations collectées

Depuis 2012, nos 29 filiales publient des données trimestrielles sur les ressources humaines, la santé, la sécurité et l'environnement dans notre solution logicielle sur le développement durable hébergée dans le cloud. Cette plateforme facilite la collecte des données et la gestion des résultats des indicateurs clés de performance (ICP) définis en fonction des enjeux prioritaires identifiés dans nos précédents rapports.

Toyota Industries Corporation a commencé à déployer son propre logiciel de reporting environnemental hébergé dans le cloud pour l'ensemble de ses activités. Actuellement, 4 de nos usines ont mis en place cette solution parallèlement à la solution Toyota Material Handling Europe.

Dans un contexte de croissance générale des exigences en matière de reporting de développement durable, la révision prévue de nos plateformes de reporting de développement durable a été mise en attente. Nous travaillons actuellement sur une nouvelle série d'objectifs de durabilité pour 2031, que nous comptons examiner et finaliser en concertation avec plusieurs de nos partenaires.

Depuis la publication de notre dernier Rapport sur le développement durable en 2019, le nombre de filiales communiquant des données relatives à la durabilité est resté le même, couvrant plus de 95 % de nos salariés.



### Élargir notre réseau de développement durable

Scope	% de salariés couverts
● Ajouté au rapport 2013	> 58%
● Ajouté au rapport 2015	> 82%
● Ajouté au rapport 2018	> 95%
● Réseau de concessionnaires indépendants (actuellement non pris en compte)	



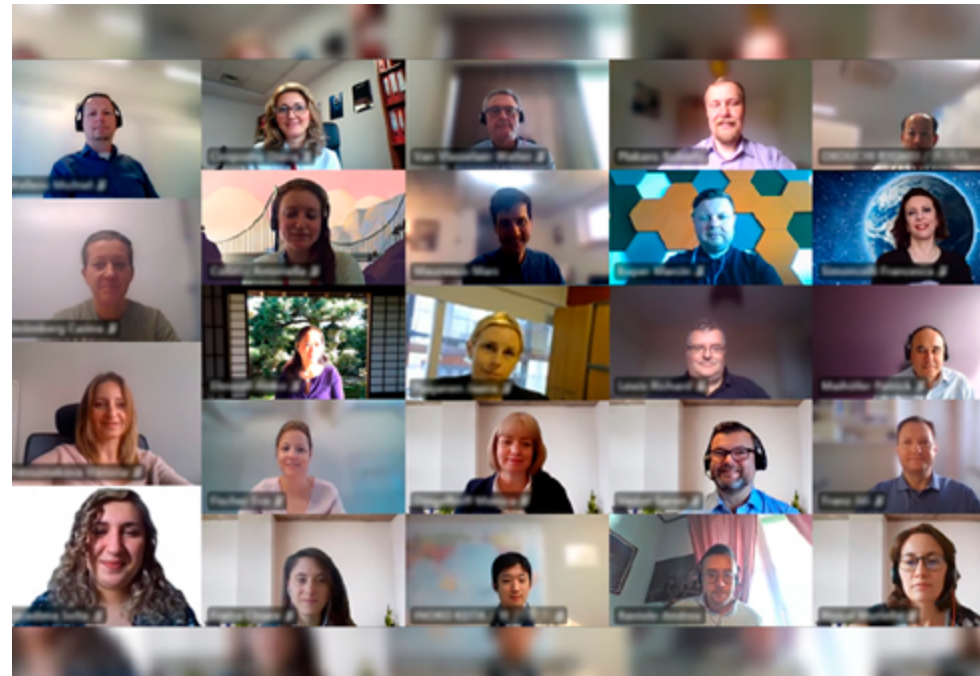
## Gestion du développement durable

La santé, la sécurité et le bien-être figurent à l'ordre du jour de chacune des réunions de l'équipe de direction. 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 de durabilité interagissent avec les autres priorités de l'entreprise, et sur la définition des priorités et des objectifs pour l'avenir.

Le service Développement durable est basé au siège de Mjölby et dans notre Bureau européen de Bruxelles. Son personnel travaille sous la responsabilité directe 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 filiales locales, sont chargés de :

- mettre en œuvre les engagements environnementaux du groupe, sa vision en matière de santé et de sécurité et sa politique 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 et des salariés
- 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

La dernière réunion annuelle des Champions du développement durable a été organisée en 2019. En 2020, la réunion a été annulée en raison de la pandémie. Mais même au plus fort de la pandémie, la communauté du développement durable a continué à se réunir en ligne tous les mois ; nos experts y présentent les nouvelles exigences de développement durable qui concernent l'entreprise ; des experts européens suivent les progrès accomplis dans la réalisation de nos objectifs de durabilité pour 2021 (par exemple, le passage à 100 % d'électricité renouvelable) et des experts locaux partagent les bonnes pratiques locales pour permettre à d'autres sites de s'en inspirer.

## CONFÉRENCES SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les Champions du développement durable participent également à des conférences annuelles sur le développement durable. Depuis 2013, la santé et la sécurité représentent plus de 50 % de l'ordre du jour. En 2020, 60 Champions du développement durable ont participé à une conférence sur les bonnes pratiques aux côtés de leurs collègues de Toyota Motor Europe, Vanderlande et d'autres entités européennes. Des ateliers sur l'état d'avancement des activités de santé et de sécurité en Europe ont été organisés et nous avons également défini des plans et des objectifs pour l'avenir. Toutes ces initiatives visent à développer notre culture de la sécurité et à améliorer les technologies et les mesures 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.



En 2021, il n'y a pas eu de réunion physique en raison de la pandémie. À la place, nous avons constitué des petits groupes de travail qui se sont réunis régulièrement en ligne en mettant l'accent sur la santé, la sécurité et le bien-être, ainsi que sur le changement climatique.

## Les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies









### TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

De tous les ODD, c'est l'objectif 17 « Partenariats pour la réalisation des objectifs » qui est le plus important, car aucune organisation ne peut bâtir un avenir durable à elle seule. Tout au long de ce rapport, nous citons des exemples de relations de partenariats nouées avec nos clients, nos fournisseurs, nos 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.

### TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

Dans le rapport 2019, nous décrivions comment notre société mère, Toyota Industries Corporation avait aligné sa stratégie commerciale sur les objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU, dans le cadre de sa démarche de création de valeur<sup>1</sup>. En 2020, TICO a officialisé 9 enjeux prioritaires<sup>2</sup> à la suite d'échanges formels avec nos partenaires. Grâce à ce processus, l'entreprise a pu se concentrer sur 9 des 17 Objectifs de développement durable pour lesquels elle peut apporter la contribution la plus significative pour améliorer la vie sur la planète Terre, modifier les modes de vie et promouvoir une société bienveillante, conformément à sa Vision 2030<sup>3</sup>.

Depuis notre Rapport sur le développement durable de 2018, nous abordons certaines des priorités définies par 8 des 17 ODD de l'ONU :

							
Pages 23 à 29, 64 à 69	Pages 31, 43	Pages 44 à 47, 52 à 57	Pages 51, 64 à 66, 76 à 80, 83	Pages 23 à 29, 58 à 60	Pages 61 à 62	Pages 44 à 47, 52 à 57	Pages 5, 6, 21, 33, 38, 42, 47, 66, 74, 75, 29

	L'importance de la RSE	Contribuer à l'atteinte des Objectifs de développement durable
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atténuation du réchauffement planétaire</li> <li>Contribution à l'économie circulaire</li> </ul>	    
Répondre aux défis sociétaux par le respect de nos engagements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de valeurs innovantes</li> </ul>	  
Les fondements de notre politique commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Environnements de travail sains et sûrs</li> <li>Développement de la diversité et de l'inclusion</li> <li>Approvisionnement durable</li> <li>Conformité et gestion des risques</li> </ul>	  

# Personnes

---

Optimiser les possibilités d'évolution de nos salariés



La gestion de l'entreprise en période de pandémie met encore plus l'accent sur nos salariés »

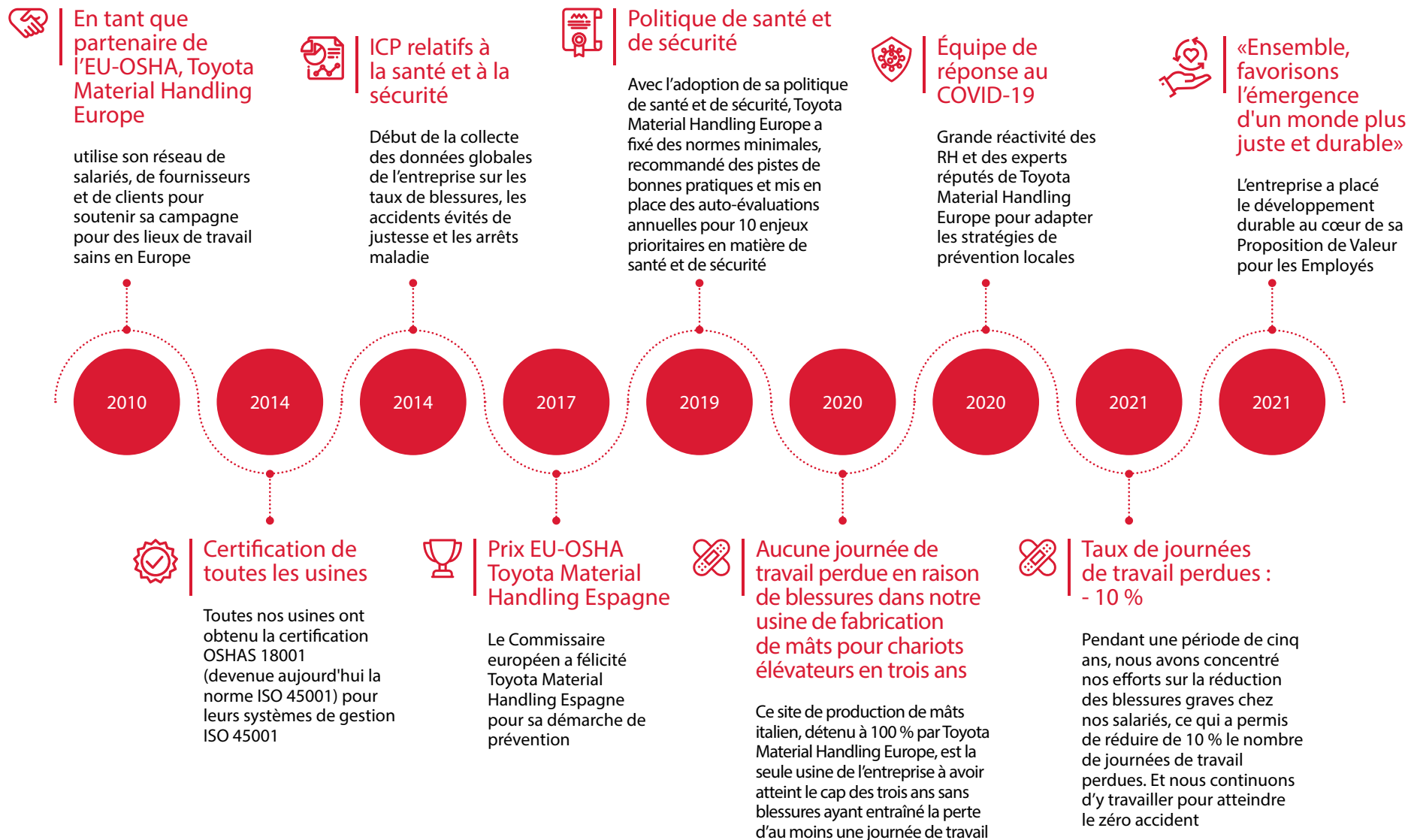


Peter Damberg,  
Premier Vice-président Ressources humaines,  
Développement durable et Communication  
Toyota Material Handling Europe



# Notre démarche de développement durable – les 10 premières années

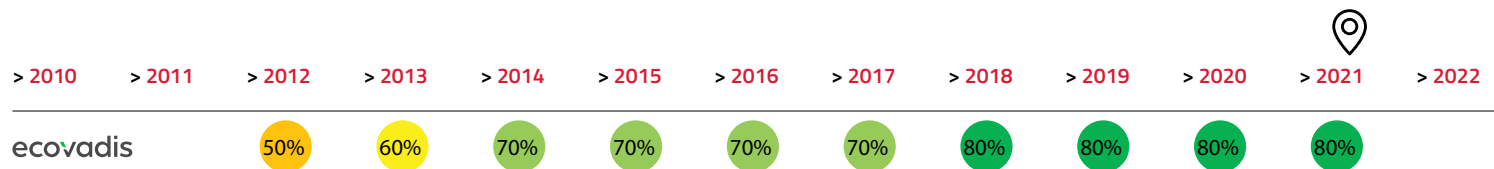
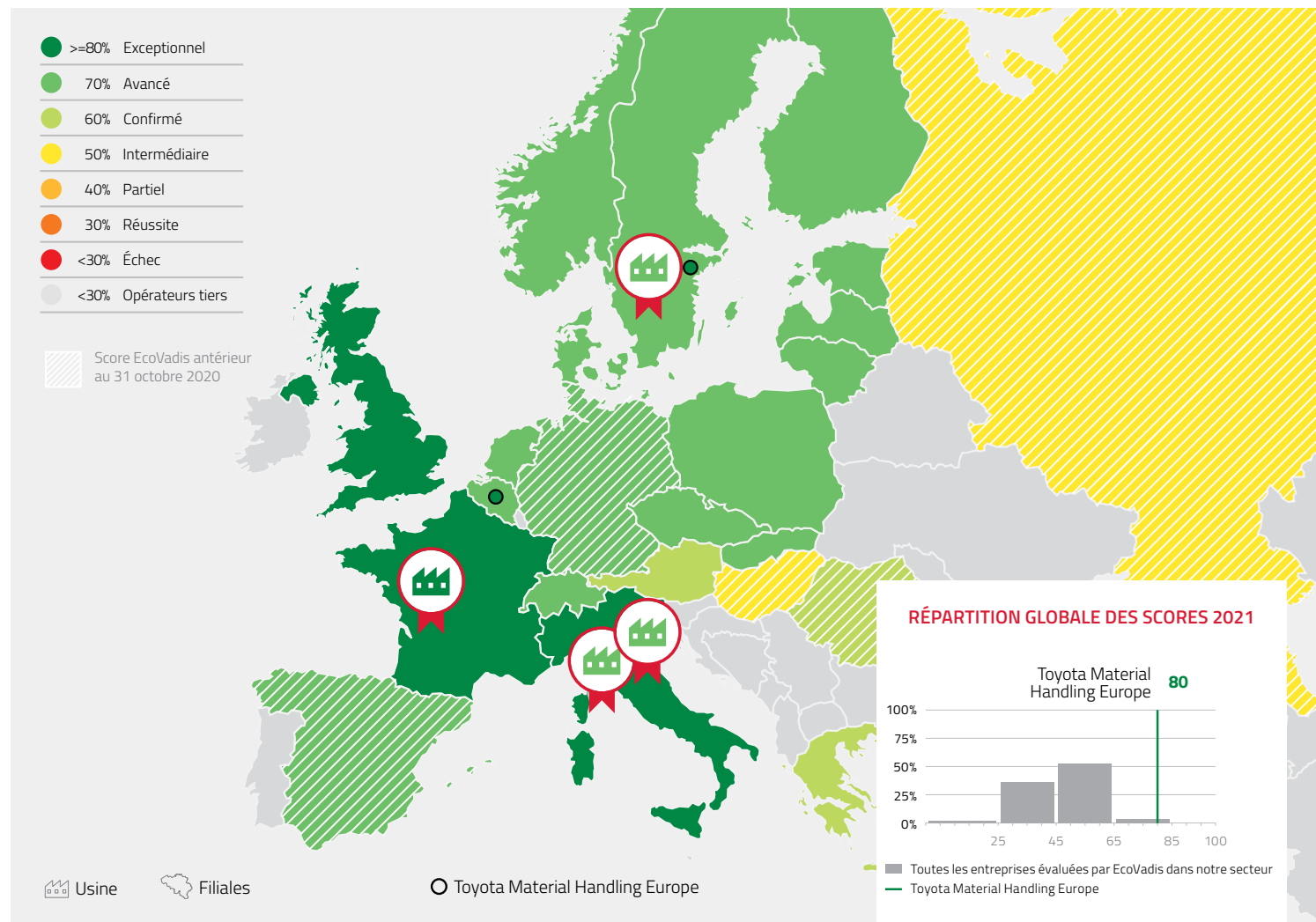
## Santé et sécurité – Notre priorité numéro un



# Pratiques de travail et droits de l'homme

Selon EcoVadis

EcoVadis est le leader mondial en matière d'évaluation de la durabilité par des tiers indépendants. Chaque année, il évalue plus de 75 000 entreprises dans plus de 200 secteurs d'activité. Les pratiques de travail constituent l'un des quatre piliers de son évaluation, couvrant l'ensemble des thèmes traités dans le chapitre «Personnes» de notre Rapport sur le développement durable, et représentent 40 % de notre note globale.





# Notre stratégie de ressources humaines



**La pandémie de COVID-19 a commencé à impacter nos opérations dès février 2020. La gestion de la pandémie a été difficile : nous avons maintenu la production dans nos usines, effectué des dépannages sur les sites de production ou de vente de nos clients, avec une priorité constante : la santé, la sécurité et le bien-être de nos salariés, de nos clients et de nos autres partenaires.**

La pandémie a eu de multiples répercussions. Certains de nos salariés ont connu des périodes de chômage partiel, ce qui a réduit leur temps de travail global. Un grand nombre d'entre eux a également travaillé à domicile et les réunions en ligne sont devenues la règle. Dans ce contexte d'incertitude et de recours au chômage partiel, les recrutements de personnel ont été limités.

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 pertinents et à fidéliser les collaborateurs les plus compétents et motivés.

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.

Grâce à nos programmes Return to Work et Future of Work, nous avons préparé nos salariés à un retour sur site dans les meilleures conditions de sécurité sanitaire et voulons leur offrir un environnement de travail attrayant pour l'avenir.

## 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, chacune s'appuyant sur au moins trois axes prioritaires définis à partir des cinq Piliers qui constituent la Stratégie de ressources humaines de Toyota Material Handling Europe.

## Leadership

Établie en 2012, notre Philosophie 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. La Philosophie du leadership a été mise à jour en 2020 pour accélérer la mise en œuvre de notre nouvelle stratégie.

Plus concrètement, nous nous devons :

- d'aligner le leadership sur les valeurs fondamentales 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 du leadership 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 progrès accomplis.

Ces 5 dernières années, l'organisation européenne des Ressources Humaines s'est fortement mobilisée pour la formation et le développement des dirigeants. Des études ont en effet montré que lorsqu'un salarié quitte une entreprise, les raisons invoquées sont souvent liées à des questions de leadership.



«Dans le contexte difficile de la pandémie, nous avons continué à mettre en œuvre notre Politique en matière de ressources humaines. Cela a donné à nos salariés un sentiment de sécurité, les a rassurés sur notre capacité à maintenir une croissance durable, et sur la volonté de Toyota Material Handling Autriche de préserver leurs intérêts. Grâce à notre communication continue et transparente, nous avons réussi à devenir plus forts, en tant qu'équipe et en tant qu'entreprise

Melanie Flanitzer,  
Directrice financière et  
des Ressources Humaines  
Toyota Material Handling Autriche GmbH

Digitalisation	Rapidité et responsabilité	Optimisation des compétences	Communication autour du changement	Toyota, pionnier du développement durable
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nouvel espace de travail numérique</li> <li>▪ Talentsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amélioration de l'encadrement et du rendement</li> <li>▪ Délégation</li> <li>▪ Transversalité</li> <li>▪ Gestion des talents et des stagiaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Marque employeur</li> <li>▪ Nouvelles compétences</li> <li>▪ Renforcement des capacités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confiance</li> <li>▪ Transparence</li> <li>▪ Stratégie claire</li> <li>▪ Une seule direction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nos valeurs en action</li> <li>▪ Santé et sécurité</li> <li>▪ Climat et énergie</li> <li>▪ Nouvelles activités</li> </ul>

# Santé et sécurité des salariés

**La Vision Sécurité de TICO vise le « zéro accident ». Chaque salarié, guidé par les principes Toyota, contribue à créer une culture d'entreprise qui donne la priorité absolue au maintien de la sécurité dans tous les domaines, et met l'accent sur le respect et la sécurité mutuels, ainsi que sur la création d'environnements de travail agréables.**

Pour en savoir plus, cliquez ici : [La Vision 2030 de TICO](#) et [la RSE pour les salariés](#).

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 fournir un environnement de travail physiquement et psychologiquement sain pour instaurer une culture de la sécurité. 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.

Notre **Politique de santé et de sécurité** a été adoptée par l'équipe de direction européenne, puis mise en œuvre et communiquée à l'entreprise en

## GRI 403 : Santé et sécurité des salariés

1. Éléments d'information liés à l'approche managériale
2. Informations spécifiques à l'enjeu
  - Divulgaration 403-1 Représentation des salariés au sein des comités mixtes officiels de gestion de la santé et de la sécurité des travailleurs
  - Divulgaration 403-2 Types de blessures et taux de blessures, maladies professionnelles, journées perdues, absentéisme et nombre d'accidents du travail mortels
  - Divulgaration 403-3 Salariés ayant une incidence élevée ou un risque élevé de maladies liées à leur profession
  - Divulgaration 403-4 Questions de santé et de sécurité couvertes par des accords officiels avec les syndicats

Remarque : Il existe une nouvelle norme GRI 403 révisée (version 2018). Nos rapports actuels sont basés sur la version de 2016 et nous n'avons pas eu l'occasion de mettre à jour nos processus de reporting pour les aligner sur la nouvelle norme. Nous allons réfléchir à la façon dont nous pouvons modifier la nouvelle norme de reporting lors de la révision de nos processus de reporting.

2019. Afin d'atteindre notre objectif « zéro accident, blessure et maladie professionnelle », 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
- identifier et éliminer systématiquement les causes principales de tout accident et des accidents évités de justesse afin d'éviter qu'ils se reproduisent
- 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 donnent l'exemple. Ces derniers sont en charge de l'environnement dans lequel ils travaillent et doivent servir de modèles.
- veiller à ce que tous les salariés reçoivent les instructions spécifiques au site, ainsi que la formation et l'équipement de protection nécessaires pour travailler en toute sécurité
- 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 local.

## PRODUCTION

Étant donné que les salariés 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

La politique santé et sécurité de nos usines tient compte de la législation nationale en vigueur et du contexte local. L'élaboration et l'adoption d'une Politique de santé et de sécurité au niveau de l'usine est un impératif pour obtenir la certification « OHSAS 18001 - Santé et sécurité au travail », désormais norme ISO 45001. La mise en œuvre de ce système de gestion de la sécurité est évaluée deux fois par an, chaque usine devant passer un audit de recertification ISO. [Vous trouverez ici les certificats de nos filiales](#).

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 à la 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. Ils 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 (en plus de la formation Environnement et Qualité). Grâce à des exercices pratiques, l'analyse des causes principales et les résultats des accidents réels ou évités de justesse sont présentés sous formes de diagramme en utilisant la [méthode des « 5 S » de Toyota](#). De nouvelles mesures de prévention, des outils de sécurité et des équipements de protection sont également présentés aux participants.



Témoignage >



Rudy Zaramella,  
Directeur des Opérations

Daniele Tomasi,  
Responsable du développement des processus et de la logistique et superviseur de la Santé et Sécurité au travail

Antonella Colucci,  
Ingénieure HSE

« Nous attachons beaucoup d'importance à des valeurs fondamentales telles que le respect des personnes et l'amélioration continue, qui sous-tendent notre Politique et notre mission, et nous veillons à ce qu'elles soient appliquées par chacun de nos collaborateurs, dans chaque processus métier. Cela a un impact fort en matière de sécurité. Nous nous efforçons de soutenir et d'encourager toutes les formes de communication et de formation connexes, lorsque cela est possible, en utilisant les meilleurs outils technologiques disponibles. Grâce à ces valeurs clés, nous aspirons à rendre nos processus métiers de plus en plus sûrs 'à échelle humaine'. C'est grâce à cette approche que notre usine de mâts améliore constamment ses ICP depuis des années. Au cours des trois dernières années, nous avons enregistré zéro accident avec journée de travail perdue. »

## FILIALES

### Management

La décision d'adopter ou non le système de gestion de santé et de sécurité au travail ISO 45001, appartient entièrement au comité de direction des filiales Toyota, qui agissent en parfaite autonomie. En 2021, notre filiale de vente et de services britannique est devenue la quatrième à être certifiée, après celles de République Tchèque, d'Italie et de Roumanie. Les certifications en France et en Suède ont été mises en attente, car nos experts en santé et sécurité se sont concentrés sur les défis à court terme liés à l'adaptation de toutes les procédures à la nouvelle norme.

Les techniciens de maintenance représentent plus de 30 % de l'ensemble des salariés : nous avons donc mis en place des procédures et une formation dédiées pour assurer leur santé et leur sécurité au travail. Nous portons une attention particulière à la conduite responsable, à l'utilisation correcte des outils et à un comportement sécuritaire sur les sites des 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.

Nous sommes bien conscients du fait que la phase d'initiation est essentielle pour une collaboration efficace avec nos nouveaux salariés. Notre programme de formation des techniciens de maintenance (STEP) couvre l'ensemble des formations nécessaires à ces techniciens pour représenter l'entreprise de manière adéquate, y compris en termes de sécurité, de développement durable et d'interaction avec les clients. Ces compétences sont jugées encore plus importantes que les connaissances en matière de maintenance. Notre objectif est de faire en sorte que tous les nouveaux employés commencent leur carrière chez Toyota de manière identique et dans un climat serein.

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. Ce concours nous a tous incités à accroître encore la sensibilisation à la sécurité, et nous a donné des pistes pour améliorer le contenu de notre formation.



### Comités de santé et de sécurité

Plus de la moitié de nos 21 filiales disposent de comités de santé et de sécurité officiels, qui concernent tous les salariés. Cela peut être du fait d'une obligation réglementaire ou bien d'une action volontaire, selon la législation locale en vigueur en matière d'emploi.

En l'absence de comité officiel (Autriche et Slovaquie), 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 salariés 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 dans le respect du droit du travail local.

### 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 d'évaluation et de certification du Service Après-Vente (*ASEC*) est également ouvert aux distributeurs indépendants et concessionnaires certifiés. Dans le cadre du programme *ASEC*, 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.

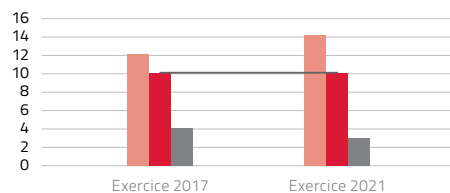


« Grâce à la mise en œuvre de la nouvelle norme ISO 45001, des statistiques récentes montrent une réduction du nombre total d'accidents et d'incidents à signaler. Une personne supplémentaire a été recrutée dans notre équipe pour obtenir et conserver cette certification, car nous souhaitons profiter des avantages de l'implémentation de cette norme pour maintenir cette tendance. »

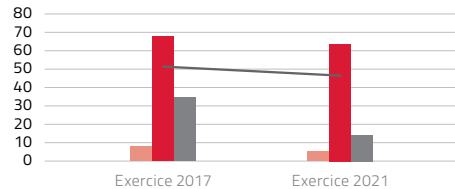
Paul Mulcahy,  
Responsable QHSE  
Toyota Material Handling G-B

## Améliorer la prévention grâce aux ICP de santé et de sécurité

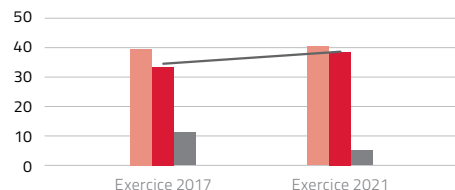
### TAUX D'ABSENTÉISME (TA)



### TAUX DE JOURNÉES PERDUES (TJP)



### TAUX D'ACCIDENTS DU TRAVAIL (TAT)



— Moyenne  
 ■ 21 filiales  
 ■ 4 usines  
 ■ 4 fonctions de support

### TAUX D'ABSENTÉISME

L'absentéisme est intégré aux indicateurs clés de performance stratégiques des Ressources humaines que nous communiquons chaque année à nos équipes RH et à la direction. Nous définissons les absences comme la somme des congés maladie et des journées perdues en raison d'accidents. Nos experts en ressources humaines enregistrent tous les cas d'absence pour maladie, 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 des absences pour maladie et de définir des priorités au niveau européen avec le même degré de précision que pour les causes profondes des accidents.

Le taux d'absentéisme moyen pour l'ensemble de l'entreprise est resté stable à 10,2 jours par salarié. En 2021, 9 % des absences ont été des journées de travail perdues, et 91 % ont été des jours d'absence pour maladie. Depuis 2017, les taux d'absentéisme ont augmenté de plus de 20 % dans six filiales, et diminué de plus de 20 % dans dix filiales.

Depuis 2017, nous nous sommes concentrés sur les filiales ayant les taux d'absentéisme les plus élevés dans les points de vente et de services qui n'avaient pas de systèmes certifiés de gestion de la santé et de la sécurité. Le suivi assuré par le siège social était axé sur ces filiales afin d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être des salariés.

Quatre filiales de distribution et de services (République Tchèque, Italie, Roumanie, GB) certifiées selon la norme ISO 45001 ont vu leur taux d'absentéisme augmenter au cours des cinq dernières années. Il restait inférieur de 20 % au taux d'absentéisme moyen des filiales non certifiées.

### TAUX DE JOURNÉES PERDUES ET TAUX DE BLESSURES

Le taux de journées perdues est un indicateur destiné à mesurer les accidents de travail les plus graves, qui entraînent au moins une journée d'absence du travail. Il comptabilise le nombre de jours d'absence dus à des accidents du travail, calculés sur la base de 2 X 200 000 heures de travail. Dans l'ensemble de l'entreprise, le taux de journées perdues a diminué de 10 % depuis 2017. Au cours des deux dernières années, nous avons constaté que les taux de journées perdues ont à nouveau augmenté. Les sociétés de distribution et de services certifiés ISO 45001 ont un taux de journées perdues inférieur de 32 % à celui des sites qui ne le sont pas.

Nous avons mis l'accent sur la création d'une culture de la sécurité au sein de notre entreprise. Le fait de parler davantage de santé et de sécurité entraîne la déclaration d'un plus grand nombre de blessures, y compris des blessures mineures. Le taux de blessures est passé à 37 par million d'heures travaillées. Cet effet est plus visible dans les filiales non certifiées ISO 45001, car elles ont commencé plus récemment à développer une culture de la sécurité. Les taux de blessures dans les usines ont été stables, et ont été considérablement réduits dans les points de vente et de services certifiés ISO 45001.

### NORME ISO 45001 ET PERFORMANCES

Dans le cadre de la préparation de ce rapport, nous avons souhaité étudier la corrélation entre la norme ISO 45001 et les performances. En matière de sécurité, nos données présentent une forte corrélation positive. Sur le plan de la santé et du bien-être, le tableau est mitigé : certaines filiales certifiées affichent de meilleures performances que la moyenne de l'entreprise en matière d'absences pour maladie, alors que d'autres ont vu ces absences augmenter.

En termes de santé et de bien-être, d'autres approches se sont également avérées utiles pour apporter des améliorations, en particulier dans les filiales qui ne sont pas certifiées ISO 45001.

Avec notre groupe de travail central sur la santé et la sécurité, nous nous concentrons sur l'identification des meilleures pratiques et sur leur promotion dans l'entreprise et à l'extérieur. Les témoignages présentés dans ce rapport émanent tous de notre groupe de travail. L'équipe souhaite également élargir la portée de notre politique de santé et de sécurité industrielle pour y inclure le bien-être des salariés. La plupart des filiales ont réalisé des progrès en matière de sécurité, de santé et de bien-être. À l'avenir, nous encouragerons toutes les filiales à être encore plus ambitieuses dans leurs stratégies locales en matière de ressources humaines afin d'améliorer la santé, la sécurité et le bien-être de l'ensemble de nos salariés.

### ACCIDENT MORTEL

En avril 2020, nous avons reçu un rapport d'accident de travail mortel impliquant un salarié de l'un de nos points de vente et de services. C'était la première fois qu'un accident mortel était signalé depuis le début de notre processus de rapport sur le développement durable couvrant 95 % des filiales de Toyota Material Handling Europe, en 2015.

À la suite de cet accident, toutes les autres filiales ont été informées des circonstances ayant conduit à l'accident et toutes ont dû mettre à jour leurs procédures de sécurité. La formation des techniciens de maintenance a également été mise à jour afin d'éviter que des accidents similaires ne se reproduisent à l'avenir.

Conjugué à la pandémie, cet incident a sensibilisé tous les salariés de Toyota Material Handling Europe à la nécessité d'attacher une importance accrue à la santé et à la sécurité.

## Autres initiatives en matière de sécurité

### CAMPAGNES EU-OSHA

Depuis 2010, Toyota est partenaire officiel de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Toyota est également membre du groupe de pilotage des partenaires de la campagne depuis 2014. Les partenaires de campagne s'engagent à promouvoir les campagnes à l'échelle européenne et Toyota le fait via nos sites Web internes et externes et les médias sociaux. Cela signifie que Toyota partage ces informations avec ses salariés, ses clients, ses fournisseurs et ses autres partenaires européens. La toute dernière campagne, **Lighten the Load** (diffusée entre 2020 et 2022) met l'accent sur la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) liés au travail.

En y participant et en réalisant des analyses comparatives avec d'autres partenaires de l'UE-OSHA, nous avons appris que 10 % des blessures graves survenant dans l'industrie européenne impliquent des équipements de manutention, et que 80 % des accidents impliquent des erreurs humaines. Cela renforce encore notre volonté de faire de la **sécurité** 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.



### Témoignage >

Chez Toyota Material Handling Manufacturing France, nous prenons en compte les troubles musculo-squelettiques par le biais de notre programme CARE.

Face à l'augmentation des plaintes de douleur physique observée lors des accidents entraînant une absence du travail, la question des troubles musculo-squelettiques a été examinée, et des actions ont été menées dans le but de comprendre et d'identifier les facteurs de risque de troubles musculo-squelettiques.

Une intervention a notamment été effectuée (avec l'aide du cabinet de conseil Ergonova) sur un poste de travail où les opérateurs avaient signalé des douleurs à l'épaule.

L'approche ergonomique a consisté à :

- comprendre et analyser le poste de travail dans son intégralité. Il est ainsi nécessaire d'aller au-delà de la simple vision des gestes et des postures et prendre en compte les aspects interindividuels (compétences, etc.), psychosociaux (satisfaction, relations sociales, etc.) et organisationnels du travail (qualité ou exigences procédurales, etc.).
- inclure l'opérateur dans l'analyse et la recherche de solutions.

Tout cela nécessite des observations sur le terrain, des échanges et des temps de travail collectifs avec les opérateurs.

Une analyse typique peut identifier :

- la manipulation de plaques lourdes comme une contrainte physique importante. Cette co-analyse a montré que ce sont les petites pièces lourdes qui génèrent le plus de douleurs au niveau des épaules.
- les contraintes psychosociales liées à la livraison des pièces. En effet, l'opérateur avait l'impression de déranger son collègue qui livrait des pièces à proximité. Lors de cette opération, le collègue ne s'est pas positionné correctement et n'a pas pu effectuer sa livraison efficacement (réajustement du positionnement manuel des chariots, positionnement du chariot de livraison sur la passerelle piétonne, etc.).

La co-construction de solutions les a conduits à modifier les étagères de stockage des pièces (en les plaçant à la bonne hauteur, etc.) et à revoir le processus de livraison. Cette intervention a permis d'apporter des améliorations adaptées aux risques de TMS identifiés.

# Attraction et rétention des talents

## 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.**



Avant la pandémie, nous organisons des journées d'orientation en présentiel dans nos principales filiales, et incitions ces dernières à organiser des activités facilitant l'intégration des nouveaux arrivants. Durant la pandémie, nous avons mis en place des activités d'intégration en ligne. En 2022, nous envisageons d'opter pour un modèle « hybride », avec accueil en présentiel pour les salariés locaux et accueil en ligne pour les salariés éloignés. Notre stratégie de marque employeur fournit à nos responsables RH une boîte à outils pour les aider à faire de l'entreprise un employeur attractif non seulement lors du recrutement de nos salariés, mais aussi tout au long de leur carrière. Avant la pandémie, notre taux de turnover était d'environ 10 %, ce qui est proche de la moyenne de

l'industrie. En 2021, ce taux est passé à 7,6 %. Nous pensons que l'atteinte de notre objectif d'un taux de turnover à 8 % s'explique par deux facteurs : d'une part, le fait que les salariés étaient plus réticents à changer de poste en pleine pandémie, et d'autre part, les initiatives de maintien en poste que nous avons mises en place pour inciter nos collaborateurs à rester dans l'entreprise.

Les salariés 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 80 % des salariés qui quittent l'entreprise puissent participer à ces entretiens. Pour atteindre cet objectif et améliorer nos méthodes de mesure des résultats des entretiens de départ, nous intégrons désormais ce processus à notre système de GRH (Talentsoft). Cela permettra d'offrir à tous les salariés qui quittent l'entreprise la possibilité de faire part de leurs expériences et de fiabiliser nos méthodes d'évaluation de nos performances.

## 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.

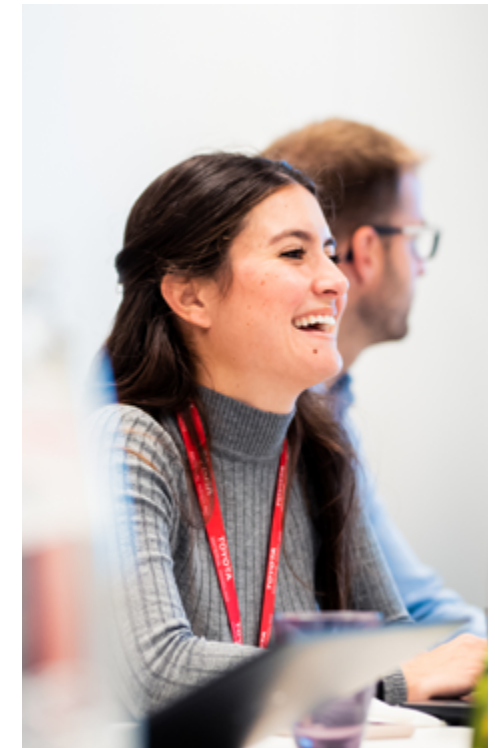
La politique de primes de Toyota Material Handling Europe constitue un guide précieux pour l'élaboration des plans et des stratégies dans des domaines tels que les mesures incitatives à court terme et les programmes de rémunération et d'avantages sociaux. Cette nouvelle politique se veut

équitable, transparente et objective. Nos 21 sociétés de distribution et de services ont des structures de rémunération alignées sur notre modèle européen. Conformément à la stratégie 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.

Toutes les décisions relatives à la rémunération et aux avantages sociaux des cadres doivent être approuvées par le Comité de rémunération. Ce Comité se compose de notre Président-Directeur Général, du Premier Vice-président responsable des ressources humaines et d'un Coordinateur exécutif chargé du suivi et du contrôle des régimes de rémunération et d'avantages sociaux. Il statue également sur l'ensemble des programmes. Un processus annuel de révision des salaires est préparé pour faciliter la prise de décision au sein du Comité de rémunération. Tous les postes de direction font l'objet d'une notation attribuée par un prestataire indépendant, ce qui nous permet d'actualiser chaque année les données de référence salariales en fonction des marchés locaux.

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 des régimes de retraite et d'assurance dans plusieurs pays d'Europe et cet audit a révélé une grande diversité de régimes/ systèmes de retraite dans nos différentes filiales, basés sur une philosophie et une conception différentes des prestations de retraite. Ces différences sont liées à :

- des pratiques de retraite traditionnellement hétéroclites en Europe occidentale ;
- l'évolution actuelle des régimes de retraite professionnels à l'échelle mondiale et les changements à venir de ces régimes ;
- le développement tardif des économies d'Europe de l'Est en tant que marchés libres avec des modalités de calcul des prestations de retraite très disparates.



L'objectif de cet audit était de s'assurer que les prestations de retraite dans toutes nos filiales sont conformes aux pratiques du marché local. En 2019, 2020 et 2021, nous avons pris des mesures dans quatre pays pour aligner ces prestations sur les pratiques du marché local et sur notre politique européenne de primes.

### GRI 401 : Emploi

1. Éléments d'information liés à l'approche managériale

2. Informations spécifiques à l'enjeu

Élément d'information 401-1 Embauche de nouveaux employés et turnover

Élément 401-2 Avantages accordés aux employés à temps plein et non accordés aux employés temporaires ou à temps partiel

Élément 401-3 Congé parental

# 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 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 nécessaires pour assurer le leadership futur de l'entreprise, notamment par le biais de programmes de perfectionnement au leadership LEAD et LIFT 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

GRI 404 : **Formation et développement**  
Élément d'information 404-3 Pourcentage des employés bénéficiant de revues des performances et d'évolution de 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, de maintenir un dialogue permanent avec leurs responsables grâce aux nouveaux outils Agile Performance et de bénéficier 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



**1 866  
cours**

disponibles  
(en 15 langues)  
sur notre plateforme  
d'apprentissage en ligne

## Développement du leadership



**La formation et le développement de nos dirigeants demeurent une priorité. Durant la pandémie, nous avons dans un premier temps reporté les programmes de développement du leadership. Par la suite, nous avons changé de point de vue et commencé à utiliser des solutions numériques pour maintenir un niveau de formation adéquat dans ce domaine. Cependant, la réduction de l'offre de formations au leadership nous a fait prendre du retard sur notre objectif de parité dans ces programmes.**



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 développé *LEAD*, un programme de développement du leadership, qui constitue une étape clé dans la formation des dirigeants. 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*.

52 responsables ont participé au programme *LEAD* en 2020. En 2021, en raison du COVID-19, seuls 16 responsables y ont participé. Pour mesurer son impact, nous effectuons des évaluations six à huit mois après ces formations. Ces évaluations 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.

### PROGRAMME LIFT

En 2020, un nouveau programme de développement du leadership, intitulé *LIFT*, a été mis en place. Il s'adresse aux dirigeants pluridisciplinaires. En 2020, 32 dirigeants ont participé à ce programme. En raison du COVID-19, aucun programme n'a été proposé en 2021.

### LES MEILLEURS TALENTS

À ce jour, plus de 50 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 mis en place en 2019 et huit personnes y ont participé. Nous avons recruté huit candidats de haut niveau à travers l'Europe (cinq hommes et trois femmes) avec une expérience professionnelle de trois à huit ans et qui ont travaillé sur divers projets dans plusieurs sites de l'entreprise. À l'issue d'une année, ils se sont vu offrir un poste au sein du groupe permettant de mettre en adéquation leurs compétences et leur potentiel avec les besoins de l'entreprise.



« *LEAD* m'a donné des outils puissants pour diriger et coacher les employés afin d'obtenir de bons résultats. Pour moi, la clé du succès pour un dirigeant est de faire confiance à ses collaborateurs, de leur confier des responsabilités et de les aider à évoluer. L'utilisation de ces outils m'a aidé à déléguer et a guidé mes actions au quotidien »

**Luigi Bencivenni,**  
Directeur des achats  
Toyota Material Handling Manufacturing Italie



## Programmes de développement des compétences des salariés

Notre Politique de développement des compétences a été adoptée dans l'ensemble de l'entreprise en décembre 2015. Les besoins de formation formelle 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.

En 2021, l'Académie Toyota a proposé 1 866 formations en ligne (contre 1 032 en 2019), dans plus de 21 langues, 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.

**En 2021, 7 457 utilisateurs externes ont utilisé notre Network Academy, qui a proposé plus de 430 cours de perfectionnement (vente, support, compétences techniques et logiciel de gestion de flotte I\_Site).**



Témoignage >

### Une formation de haute qualité :

**Toyota Material Handling Allemagne a reçu le label de qualité GCIC (Chambre allemande d'industrie et de commerce) qui récompense les meilleures entreprises de formation d'Allemagne**



**Depuis 2001, Toyota Material Handling Allemagne (TMHDE) est une structure de formation reconnue et a formé 95 jeunes aux métiers suivants :**

- Spécialistes en commerce de gros et en commerce international
- Office managers
- Experts en logistique d'entrepôt
- Informaticiens spécialistes en intégration de systèmes

Actuellement, 15 jeunes exercent l'une de ces professions chez Toyota. Pour préparer de manière optimale la prochaine génération de salariés qualifiés, le service formation de Toyota Material Handling Allemagne améliore constamment ses processus et offre aujourd'hui des conditions particulièrement attractives aux stagiaires. Le CIC de Hanovre a récemment récompensé cette qualité d'enseignement en lui décernant le label de qualité « Formation supérieure » de la GCIC .

Pour obtenir le label de qualité de la GCIC, un questionnaire complet a dû être rempli. L'accent a été mis sur les différents domaines de formation possibles dans l'entreprise, par exemple la formation en marketing, en organisation ou en déploiement, ainsi que sur l'évolution professionnelle après la formation. Un audit réalisé par un jury indépendant de la GCIC détermine si ces domaines sont également mis en pratique par l'entreprise. Durant cet audit, un échange direct a lieu entre les membres du jury et les stagiaires.

## TOYOTA SERVICE CONCEPT ET FORMATIONS

Le Toyota Service Concept (TSC) vise à transposer les principes Lean du Système de Production Toyota (TPS), de la production au service client. Le TSC décrit 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 maintenance](#) (STEP) est ouvert aux techniciens de maintenance, 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 dans l'entretien des 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 Évaluation et certification du Service Après-Vente](#) (ASEC) 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 l'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.



100 %  
des salariés

travaillent dans des filiales dotées d'une stratégie ambitieuse de gestion des ressources humaines au niveau local

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 la certification ASEC de niveau confirmé (GOOD) d'ici 2021.

# Égalité des chances et diversité

**Nous sommes implantés dans plus de 20 pays d'Europe. En tant qu'employeur, nous témoignons un respect identique à toutes les personnes, quelles que soient leurs origines ; nous 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 2020, l'effectif total de Toyota Material Handling Europe était de 11 600 employés. 3,8 % de notre effectif est constitué de personnel intérimaire et 96,2 % de salariés à temps plein. Nous employons 17 % de femmes et 26 % de nos salariés ont plus de 50 ans.

En Europe, le groupe compte 3 437 techniciens de maintenance, dont 13 sont des femmes (contre 1 il y a deux ans). Nous avons aujourd'hui l'occasion de revoir les moyens utilisés pour rendre les fonctions techniques de notre entreprise plus attrayantes pour une main-d'œuvre diversifiée. Il est encourageant de constater que les responsables RH de plusieurs de nos filiales ont déjà commencé cette démarche.

Le pourcentage de femmes cadres est passé de 15 % en 2019 à 16,8 % en 2021. Notre objectif était de 30 % de femmes dans nos programmes de formation en leadership, et nous avons atteint 21 %. Nous voulons accélérer nos progrès dans ce domaine.

Un employé sur 4 étant âgé de plus de 50 ans,

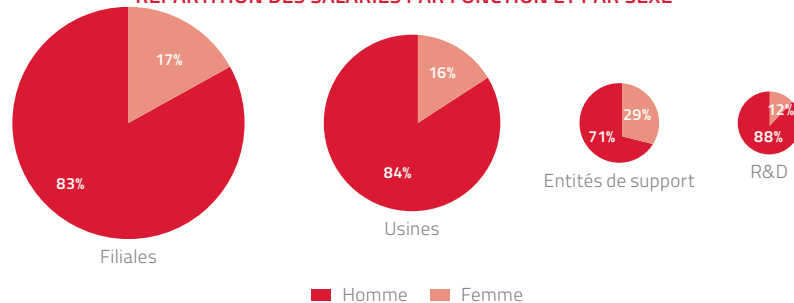
nous œuvrons pour promouvoir un vieillissement en bonne santé sur le lieu de travail et garantissons un environnement de travail adapté aux salariés de tout âge. Nous considérons qu'un « environnement de travail sain » est essentiel à la pérennité de l'effectif. Nous voulons également encourager ces salariés à rester actifs et à participer à nos programmes de formation et de perfectionnement. Quatre filiales dont l'âge des salariés 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 « diversité des genres », Toyota Material Handling Europe a créé, début 2018, un groupe de travail dédié à la parité. C'est l'une des initiatives que nous avons dû mettre en suspens à cause de la pandémie. Nous prévoyons la mise en place d'une nouvelle équipe dédiée à l'analyse comparative des meilleures pratiques à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, au plus tard en avril 2022. L'objectif est d'élaborer un plan d'action conforme à notre volonté d'être un employeur de choix pour nos salariés.



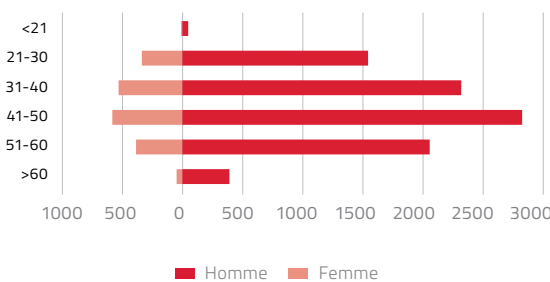
«Je suis mère célibataire. Je ne savais pas si j'arriverais à concilier ma vie de famille avec ces horaires de travail, mais en tant que technicienne, je bénéficie d'une certaine liberté qui est un gros avantage dans ma vie bien remplie. J'aime ce métier et je ne voudrais en changer pour rien au monde !»

Joke Verscheure,  
Technicienne de maintenance  
Toyota Material Handling Belgique

RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR FONCTION ET PAR SEXE



RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR ÂGE ET PAR SEXE



GRI 405 : Diversité et égalité des chances  
Élément d'information 405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés



« Au cours de l'exercice précédent, nous avons augmenté de 35 % le nombre de salariés inscrits dans notre système informatique RH dans le cadre de notre stratégie de digitalisation. Grâce à cela, nous avons pu maintenir la note de notre évaluation à un niveau élevé. Nous voulons que nos salariés sachent que leur évolution professionnelle est importante à nos yeux, indépendamment des circonstances extérieures. »

Veronique Lenaers,  
Directrice des Ressources humaines  
Toyota Material Handling Europe

## 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 de 29 filiales.

En 2021, 77 % de nos salariés ont fait l'objet d'une évaluation annuelle des performances, ce qui signifie que nous n'avons pas tout à fait atteint l'objectif de 80 % fixé pour l'exercice financier 2021. Nous sommes cependant fiers d'avoir constamment amélioré nos résultats ces dernières années, et nous remercions les 22 filiales qui ont atteint l'objectif d'évaluation des performances de 80 % en 2021 :

GRI 404 : **Formation et développement**  
Divulgateur 404-3 Pourcentage des employés bénéficiant de revues des performances et d'évolution de carrière

Autriche, Pays baltes, Belgique, République tchèque, Danemark, Finlande, France, Hongrie, Italie, Solutions logistiques, TM France, TM Italie, TM Suède, Norvège, Pologne, Roumanie, Russie, Suède, Slovaquie, Espagne, Direction européenne du marketing de Bruxelles et Toyota Material Handling AB).

Par rapport à l'exercice 2020 :

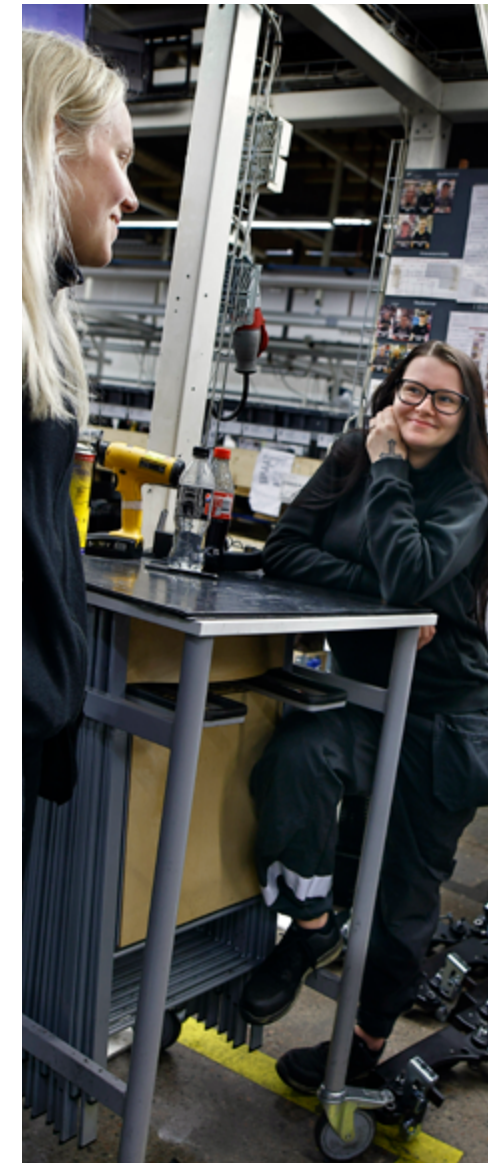
- 17 filiales ont amélioré leur niveau de performances
- 4 sont restées au même niveau
- 8 ont été moins performantes que l'année dernière

### Représentation

Nous respectons toutes les dispositions légales relatives aux conventions collectives ; celles-ci couvrent la majorité de nos salariés (plus de 80 %). Certains pays ont prévu des dispositions différentes en fonction de leurs pratiques, de leurs traditions et de 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 sa taille. Le Comité se réunit annuellement en présence du Président de l'entreprise et de plusieurs membres du Comité de direction.



## Marque employeur

### ACCOMPAGNER LA STRATÉGIE PAR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

**Toyota Material Handling Europe s'apprête à évoluer. En tant qu'employeur, développer de nouveaux secteurs d'activité dans un environnement en pleine mutation exige des efforts actifs et constants pour retenir les salariés actuels et attirer de nouveaux talents.**

C'est la raison pour laquelle nous avons décidé d'impliquer des représentants des principales catégories de salariés européens et de la direction à travers une série d'ateliers organisés entre fin 2020 et début 2021. La tâche consistait à définir une nouvelle stratégie de marque employeur, notre proposition de valeur de l'employeur (VPE) et une plateforme de communication connectée. Un processus visant à aider les filiales locales à structurer leur image de marque employeur pour avoir une image cohérente et professionnelle a également été élaboré et déployé.

Le lancement interne a eu lieu au printemps et au début de l'été 2021, et la mise en place et l'utilisation des nouveaux outils ont commencé à l'automne 2021. Ce travail est dirigé par la fonction Communication, qui collabore avec les équipes de production et réunit régulièrement une communauté de professionnels des RH et de la communication représentant l'ensemble de l'entreprise.



**Toyota Material Handling Europe a impliqué des groupes de salariés et des cadres supérieurs à travers une série d'ateliers pour définir notre proposition de valeur employeur.**

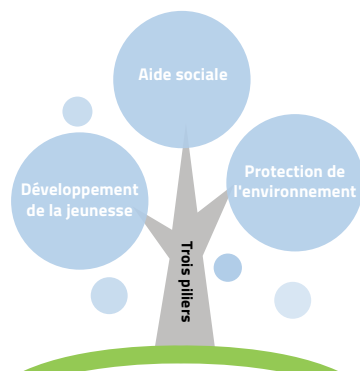
La stratégie de marque employeur a pour objectif d'offrir un «accompagnement de qualité tout au long du parcours du salarié dans l'entreprise». Trois domaines d'intervention guideront la priorisation de nos actions à l'avenir : a) Créer un lieu de travail moderne en investissant dans le leadership, les outils et les process pour accélérer la transformation digitale et gagner en agilité ; b) Maintenir une expérience de qualité à chaque point de contact pour attirer les candidats et fidéliser les talents à chaque étape du parcours des employés, et ; c) Renforcer la marque grâce à un contenu authentique et émotionnel qui permettra de mettre en avant notre travail et la contribution de Toyota Material Handling Europe au monde.

La nouvelle proposition de valeur employeur est étroitement liée à l'objectif de l'entreprise - «Favoriser l'émergence d'un monde plus juste et durable» - un élément clé de la stratégie de l'entreprise et la pierre angulaire de la communication sur notre image de marque employeur à l'avenir.

Un [premier film mettant en scène des salariés de toute l'Europe](#) a été utilisé pour présenter la nouvelle plateforme de Marque Employeur.

## Actions sociales et bénévolat

Toyota Industries Corporation encourage ses filiales à s'impliquer dans des activités visant à soutenir l'engagement de l'entreprise en faveur d'une société qui soit en harmonie avec la nature. En 2021, TICO a déployé un module de son logiciel de reporting extra-financier dans toutes ses filiales européennes, l'objectif étant de recueillir des données sur les actions sociales et le bénévolat, de partager les bonnes pratiques et d'inciter toutes les filiales de TICO à contribuer localement aux trois piliers qu'elle a identifiés : le développement de la jeunesse, l'aide sociale et la protection de l'environnement.



En 2021, nos filiales européennes ont déclaré 104 activités locales, soit plus de 50 % de toutes les activités signalées par les filiales de TICO à l'échelle mondiale. Plus de 2 000 salariés ont participé à des actions de bénévolat dans divers domaines afin de soutenir des initiatives environnementales locales, de sensibiliser nos concitoyens au handicap ou d'organiser des événements pour des étudiants.

De plus, les filiales locales ont fait don de plus de 134 000 € à des ONG sociales et environnementales. En plus des trois priorités de TICO, le COVID-19 a été un enjeu majeur l'an dernier.

Notre objectif principal est d'impliquer nos salariés dans l'entreprise et de les encourager à faire preuve de leadership et d'initiative en collaborant avec des collègues qu'ils ne côtoient pas tous les jours. Outre le leadership et le travail d'équipe, nous voulons encourager les idées novatrices. Les sommes données aux ONG sont un de nos ICP, mais seulement une partie des initiatives mises en place pour susciter l'adhésion de nos partenaires à nos valeurs Toyota. C'est pourquoi nous suivons également d'autres indicateurs clés de performance comme les heures de bénévolat et la durée des partenariats.



Témoignage >

### « Soutenons les personnes en fauteuil roulant » : un partenariat gagnant-gagnant depuis plus de 16 ans

Chaque année en République Tchèque, 280 personnes sont victimes de lésions de la moelle épinière. Parmi elles, 180 restent en fauteuil roulant. Depuis 27 ans, « Centrum Paraple » offre des programmes de réadaptation à environ 1500 patients hospitalisés dans l'ensemble du pays.

L'objectif de l'association est d'accroître l'autonomie des patients et, dans la mesure du possible, de les aider à réaliser leurs projets de vie, que ce soit en termes de logement, de transport, de loisirs, de travail, de relations conjugales ou de parentalité. En 2005, Toyota Material Handling République Tchèque s'est associé pour la première fois à «Centrum Paraple» via une campagne intitulée «Soutenons les personnes en fauteuil roulant», afin de créer une vision et un objectif communs pour nos deux organisations. En raison du lien de confiance qui unit les salariés de Toyota aux équipes de Centrum, cette entreprise est restée un partenaire fidèle depuis maintenant 16 ans.

Les deux organisations ont participé ensemble à des événements et des publications dans la presse écrite ou en ligne, où l'entreprise a aidé Centrum à organiser des collectes de fonds. Dans le célèbre programme de télévision tchèque «StarDance», des danseurs professionnels dansent avec des personnes handicapées de Centrum Paraple. C'est un autre exemple de la manière dont l'association utilise ses modestes moyens pour attirer l'attention sur la situation des personnes handicapées. Toyota Material Handling République Tchèque est honorée de faire partie de ses supporters de longue date. Pendant l'émission, tous les partenaires de l'association sont remerciés pour leur soutien.

Chaque année, des groupes de volontaires se rendent au siège social de l'association pour faire du bénévolat et bon nombre d'entre eux lui envoient régulièrement des contributions personnelles. Les deux parties ont pu constater que ce soutien peut prendre diverses formes, et fonctionne dans les deux sens car nos salariés reviennent inspirés par le courage et la résilience des patients du « Centrum Paraple ». Plusieurs années avant le lancement officiel de la marque employeur Toyota, notre succursale tchèque avait déjà commencé à «favoriser l'émergence d'un monde plus juste et durable».



## Actions sociales et bénévolat



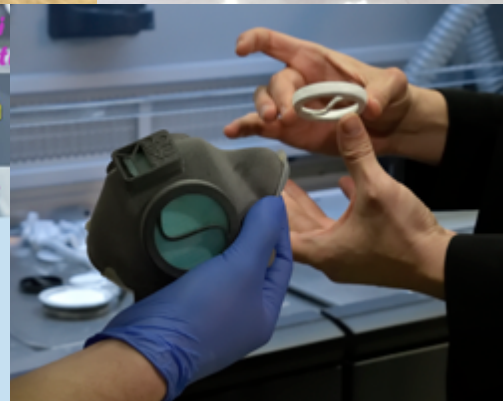
### SOUTENIR LA SOCIÉTÉ PENDANT LA CRISE DU COVID-19

- À Milan, l'usine de SIMAI a fait don de 5 000 € à l'hôpital local, et d'un chariot tracteur d'une valeur de 17 000 € à la Croix-Rouge italienne.



- Toyota Material Handling Espagne a fait don de chariots d'occasion d'une valeur de 14 900 € et prêté des chariots (pour une valeur de 2 800 €) à la Croix-Rouge et aux banques alimentaires pour les soutenir dans cette période difficile. Au premier trimestre 2021, ils ont répondu à des demandes de soutien plus nombreuses que les années précédentes de la part de ces organismes humanitaires. Toyota Material Handling Espagne collabore depuis des années avec des associations en faisant don de machines ou en les mettant à leur disposition gratuitement pendant une période donnée. En 2021, la situation économique de nombreuses familles s'est détériorée, ce qui a entraîné une augmentation de la demande de soutien d'ONG telles que la Banque alimentaire et la Croix-Rouge. Dans le cadre de notre engagement envers la société, nous avons considérablement accru notre collaboration avec ces associations pour leur permettre d'améliorer la mise en œuvre de leur mission humanitaire en cette période de crise sanitaire.

- Notre usine et notre agence de vente italiennes se sont associées pour offrir un soutien financier aux hôpitaux de la région de Bologne dans le cadre de la campagne « PIU forti insieme ».



- Toyota Material Handling République Tchèque a fait un don à l'Université technique de Prague (Institut tchèque d'informatique, de robotique et de cybernétique) afin de contribuer au développement du respirateur CIIRC RP95 pour lutter contre le COVID-19.



- Toyota Material Handling Roumanie a fait don de 20 000 € à l'initiative « Un don pour les travailleurs de première ligne », qui a soutenu les hôpitaux en leur offrant des EPI (équipements de protection individuelle) pour les personnels soignants lors de la première phase de la crise, au moment où c'était une préoccupation majeure.



- Toyota Material Handling Italie a fait don de 4 500 € au Théâtre Royal de Parme pour soutenir la culture locale.

## Actions sociales et bénévolat

### AIDE SOCIALE

- Pour la 16<sup>ème</sup> année consécutive, Toyota Material Handling République Tchèque a fait don de près de 8 000 € au Czech Centrum Paraple, qui offre une large gamme de services et de soins pour les personnes atteintes de lésions de la moelle épinière provoquées par des maladies ou des accidents, habituellement contractées au travail, en pratiquant un sport ou à la suite d'accidents de voiture ou de chutes.



- Matsentralen est un organisme à but non lucratif qui distribue les surplus de l'industrie agroalimentaire à des œuvres caritatives. Son objectif est de réduire le gaspillage alimentaire en donnant des aliments propres à la consommation à des personnes dans le besoin. Toyota Material Handling Norvège a offert 4 000 € à différents centres du pays, ainsi qu'un soutien matériel sous forme de plusieurs transpalettes manuels et d'une formation pour les opérateurs.



- En 2021, notre usine suédoise a fait don de 13 000 € à un fonds de recherche scientifique sur les cancers infantiles.



- Au lieu d'envoyer des cadeaux de Noël à ses clients, Toyota Material Handling Autriche a décidé de donner de l'argent à l'association « Licht ins Dunkel » qui vient en aide aux personnes défavorisées. Ses salariés ont décidé de soutenir le projet de David, un garçon de 11 ans. David ne peut ni marcher ni parler et son plus grand souhait est de pouvoir faire quelques pas sans son fauteuil. Pour réaliser ce rêve, il avait besoin d'un appareil Inno-walk.



## Actions sociales et bénévolat

### DÉVELOPPEMENT DE LA JEUNESSE

- Toyota Material Handling Suède a fait don de 7 300 € dans le cadre d'un engagement de trois ans qui permettra de financer les cours de basket-ball pour des jeunes issus de quartiers sensibles à forte population immigrée.



- Toyota Material Handling Italie et Toyota Material Handling Manufacturing Italie ont accueilli une classe d'étudiants du Liceo Economico-sociale Laura Bassi de Bologne dans le cadre d'un projet d'alternance école-travail. Cette initiative comprenait des modules de formation en classe, la présentation et la visite des coulisses du site de production, et le développement de projets opérationnels réalisés par les étudiants. Inspirés et guidés par l'équipe Toyota, les élèves ont été évalués sur des questions de qualité, de santé et de sécurité au travail, qui sont toujours une préoccupation majeure de notre entreprise.



- Toyota Material Handling Pays-Bas a offert 1 500 € à un organisme qui met en contact de jeunes bénévoles et d'autres jeunes qui ont besoin de mentors. En travaillant avec eux pendant toute une année, ils leur offrent un soutien et de meilleures perspectives d'avenir. Avec le concours du réseau « Servez votre ville », ils apportent également une assistance aux personnes seules et vulnérables dans leurs interactions avec leurs pairs.



- Toyota Material Handling Norvège a conclu un accord avec la Croix-Rouge de Trondheim ; pour soutenir leur travail pour les jeunes et les demandeurs d'emploi, Toyota leur offre tous les ans une aide financière, ainsi que :7 formations gratuites sur les chariots élévateurs pour leurs jeunes employés.



- Toyota Material Handling Allemagne et ses salariés ont fait don de 2 000 € à MOKI eV, un centre d'accueil mobile pour enfants et adolescents qui vient en aide aux enfants gravement malades ou aux personnes handicapées et soutient leur famille dans ces moments difficiles.

## Actions sociales et bénévolat

### ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

**Prendre soin de l'environnement dans lequel nous vivons fait partie intégrante des valeurs Shinto qui ont inspiré les Piliers Toyota. C'est pourquoi notre entreprise organise depuis de nombreuses années des activités visant à impliquer tous ses salariés et leurs familles dans des actions de sensibilisation à l'environnement.**

- En Roumanie, nos salariés ont été invités à participer à un concours de photos dont le thème était « leur relation personnelle à la nature ». Toujours dans le cadre de ce concours, leurs enfants ont été invités à présenter des dessins.



- Notre usine de Ferrare a distribué des bouteilles en acier réutilisables à tous ses salariés. LTE a installé deux distributeurs d'eau dans la zone de production et de bureaux afin d'encourager l'utilisation de bouteilles d'eau personnelles. L'usine a mis en place des affiches dans tout le site pour sensibiliser nos collaborateurs aux actions individuelles qui permettent de protéger l'environnement. Les salariés ont si bien joué le jeu que l'usine a installé un distributeur supplémentaire pour pouvoir répondre à la demande !

- En septembre 2020, des centaines d'employés de France, de Grèce, de Roumanie et de Suède ont ainsi participé à des actions locales dans le cadre de la Journée mondiale du ramassage des déchets. En France et en Grèce, ils ont ramassé les déchets dans les abords immédiats du siège social tandis que, dans d'autres pays, le ramassage avait lieu dans des réserves naturelles.



A cette occasion, Toyota Ancenis devient partenaire de l'association Les Papiers de l'Espoir. Nous ferons don de l'ensemble de nos papiers à cette association de Vertou qui les collecte et les revend à des entreprises de recyclage. Les fonds ainsi dégagés financent des projets humanitaires et éducatifs en France et dans les pays en développement.

- Notre usine française est devenue partenaire de l'association Les Papiers de l'Espoir. Elle fait de nombreux dons de papier à cette association de la ville de Vertou, qui les récupère et les revend à des entreprises de recyclage. Les fonds ainsi récoltés ont permis de financer des projets humanitaires et éducatifs en France et dans des pays en développement. En partenariat avec le Rotary, une collecte de déchets électriques et électroniques a été organisée par l'usine en octobre dernier. Au total, 928 kg ont été collectés et 72 cartouches d'encre seront converties en vaccins contre la polio.

## VISION 2050

## SANTÉ ET SÉCURITÉ DES SALARIÉS

Devenir un chef de file de l'industrie en matière de santé et de sécurité des salariés et réaliser la Vision Sécurité « zéro accident » de Toyota Industries Corporation

## OBJECTIF 2021 ET/OU INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

EXERCICE 2021

EXERCICE 2020

EXERCICE 2019

OBJECTIF 2021 ET/OU INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	EXERCICE 2021	EXERCICE 2020	EXERCICE 2019
<b>Mise en place d'une politique et d'une stratégie de santé et de sécurité à l'échelle de l'entreprise</b>			
> 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)	37	29	31
Taux d'absentéisme - nombre total de journées de travaux perdues pour cause de maladie par salarié (objectif cible < 8 jours / salarié / an)	10,2	10,4	9,4
Participation de 40 experts aux événements Santé et sécurité au travail	En attente en raison du COVID-19	62	50
Augmenter le nombre de certifications ISO 45001 (plus de 60 % de notre réseau de vente)	4/21	3/21	3/21
Augmenter le nombre de certifications ISO 45001 (100 % de nos usines)	5/5*	4/5	4/5
Taux de rotation < 8 %	7,6 %	10,5 %	10,2 %
% des entretiens de départ (départs volontaires) : 80 %	Gestion locale – la collecte de données centralisée a été suspendue pour gérer la crise du COVID-19		17,8 %
Score EcoVadis RH de 80 - Niveau confirmé	80	80	80
3 témoignages annuels illustrant notre approche des ressources humaines	4	3	0
Mise en place des pratiques de rémunération à l'échelle européenne	Projet pilote de structure salariale et d'intitulés de postes mené dans deux filiales	Définition de la structure salariale et des intitulés de postes	Poursuite de la simplification des procédures RH. Accent mis sur la structure salariale et les intitulés de poste
<b>Programmes de perfectionnement au leadership</b>			
100 % de nouveaux responsables formés aux fondamentaux du leadership et introduction à notre philosophie d'entreprise en matière de dirigeance	Présentation de la Philosophie du leadership intégrée à la présentation du responsable. Niveau de satisfaction non évalué.	Pas de nouvelles initiatives	Lancement de la nouvelle Philosophie du leadership
Programme LIFT pour responsables pluridisciplinaires : formation de 40* cadres sur la période 2015- 2021 (en effectif cumulé)	34	12	12
Programme jeunes diplômés : formation de 16* cadres sur la période 2015- 2021(en effectif cumulé)	8	8	8
Programme LEAD pour responsables fonctionnels : formation de 300* cadres sur la période 2015- 2021(en effectif cumulé)	268	252	200
Programme Talent pour futurs cadres supérieurs : formation de 50* cadres sur la période 2015- 2021(en effectif cumulé)	50	50	50
<b>Programmes de développement des compétences des salariés</b>			
100 % de nouveaux employés bénéficiant d'une formation d'intégration	Ce programme concerne les salariés du siège social. D'autres filiales disposent de leurs propres programmes.	Ce programme concerne les salariés du siège social et quelques salariés d'autres filiales européennes.	Programmes mis en place, 4 ont été menés à bien
Création et application de profils de compétence	7 profils mis en place	Plus de profils en cours de création	4 profils mis en place
Nombre de formations en ligne disponibles sur l'Académie Toyota (sans objectif)	1866	1377	1032
Nombre de langues disponibles sur l'Académie Toyota (sans objectif)	15	15	13
Programme de formation des techniciens de service : 92 % de niveau Bronze	92 %	92 %	92 %
<b>* Tous nos programmes européens de perfectionnement au leadership doivent inclure</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>30 % de femmes</li> <li>des salariés de différentes nationalités</li> <li>des salariés de tranche d'âge différentes</li> </ul>	20,60 %	23,40 %	22 %
Élaboration d'une stratégie en matière de diversité et d'égalité des chances	A été retardé, le processus de développement a été réengagé	En cours	En cours
100 % de taux de satisfaction	77 %	71,9 %	73,2 %
Filiales avec un taux d'appréciation > = 80 %	22	16	15
Déploiement du programme Agile Performance au sein de 29 filiales	Reporté	9	9
Réalisation d'une enquête auprès des salariés de plusieurs filiales (sans objectif)	2	2	2

\* en 2021, notre usine de SIMAI, à Milan, a obtenu la certification ISO 45001. SIMAI n'a pas encore été incluse dans les autres ICP.

# Planète

---

Minimiser  
notre impact sur  
l'environnement



L'atteinte de nos objectifs climatiques nécessitera des décisions audacieuses et des investissements ciblés. »



Lars Hägerborg,  
Premier Vice-président et directeur financier  
Toyota Material Handling Europe

# Notre démarche de développement durable – les 10 premières années

## Minimiser la consommation d'énergie et l'impact sur le climat – Notre leadership en matière de développement durable



### Empreinte carbone

Décision de la direction de recueillir le CO<sub>2</sub> (scope 1 à 3) et première quantification des émissions



### ISO 50001

Premières usines et premiers points de vente et de service certifiés



### Li-ion - 85 % de notre gamme de produits

Nos clients consomment entre 13 et 25 % d'électricité en moins qu'avec des batteries plomb-acide



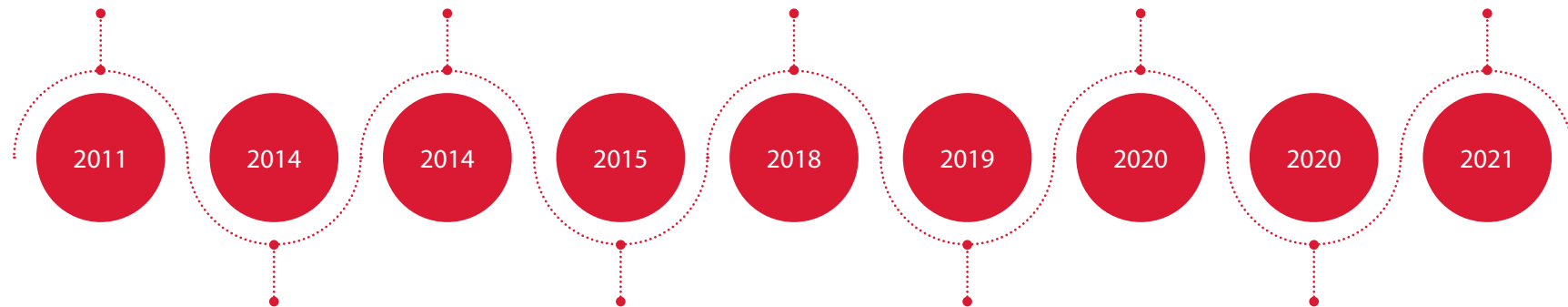
### Toyota Material Handling Manufacturing Suède Zéro émission nette

- Première usine de Toyota
- Première usine de l'industrie européenne de la manutention



### 70 % des objectifs climatiques atteints en 2021

- -29 % d'émissions de CO<sub>2</sub> des scope 1 et 2
- -50 % d'émissions de CO<sub>2</sub> par euro de revenu
- 100 % d'énergies renouvelables à compter du 1er avril 2021
- -2 millions d'euros de dépenses énergétiques (10 %)
- 30 % des revenus couverts par la certification ISO 50001



### Indicateurs clés de performance énergétique

Commencer à publier des rapports réguliers sur les données de l'ensemble de l'entreprise concernant la consommation d'énergie, les dépenses énergétiques et les émissions de CO<sub>2</sub> (scope 1 et 2)



### Audits de performance énergétique x 12

La directive européenne sur l'efficacité énergétique a conduit à la réalisation d'audits de performance énergétique dans 12 filiales



### Première Politique énergétique

- Zéro émission nette dans nos opérations d'ici 2031
- Certification ISO 50001 pour toutes les filiales d'ici 2025
- 100 % d'énergies renouvelables d'ici 2021



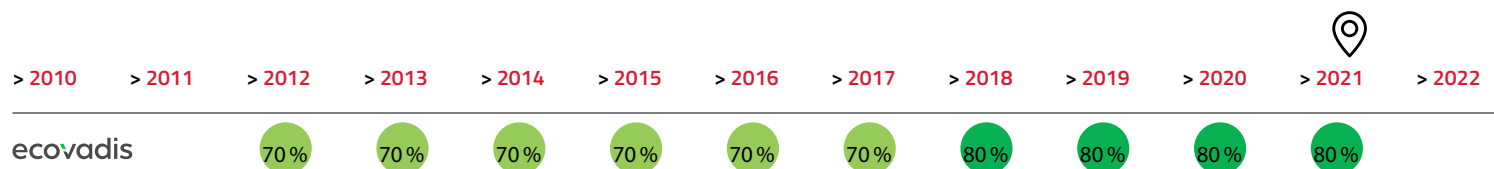
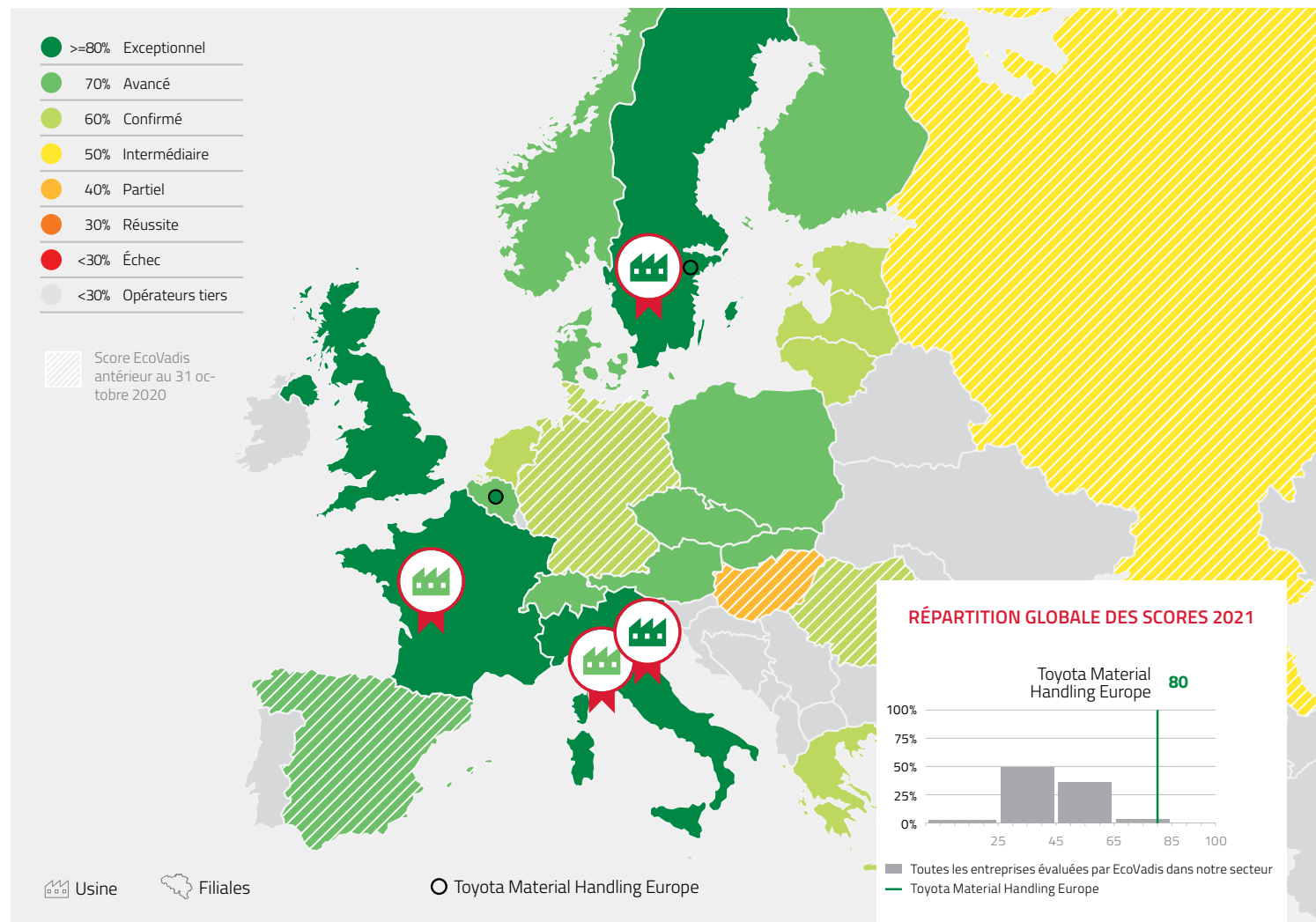
### Score AA au CDP TICO obtient la meilleure note

Toyota Material Handling Europe a détaillé ses économies de CO<sub>2</sub> et présenté des études de cas

# Score de gestion de l'environnement

Selon EcoVadis

EcoVadis est le leader mondial en matière d'évaluation de la durabilité par des fournisseurs tiers indépendants. Chaque année, il évalue plus de 75 000 entreprises dans plus de 200 secteurs d'activité. Les pratiques de travail constituent l'un des quatre piliers de son évaluation, couvrant l'ensemble des thèmes traités dans le chapitre « Planète » de notre Rapport sur le développement durable, et représentent 30 % de notre score EcoVadis global.



# Participation à la campagne « Objectif Zéro » des Nations unies

**AMBITION CLIMAT 1,5°C**

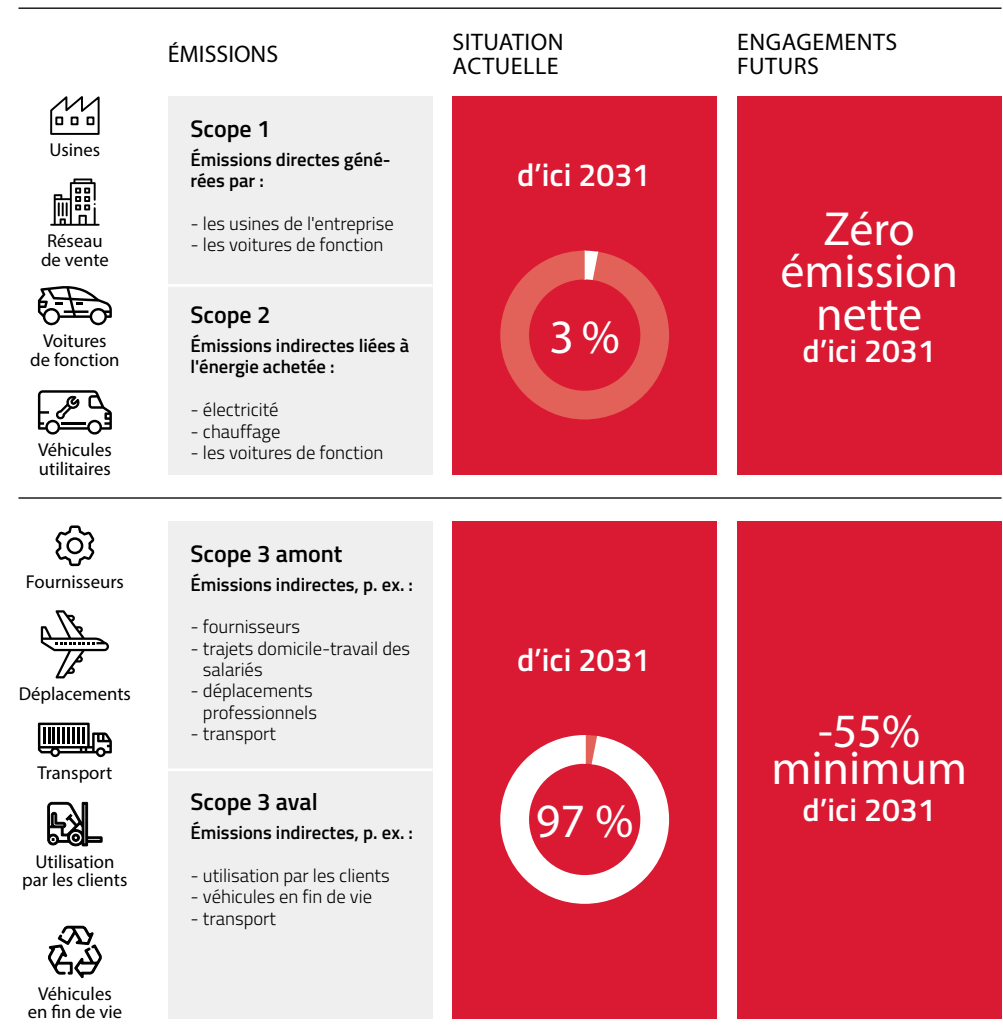


Le 14 octobre 2021, notre entreprise a rejoint la campagne « Objectif Zéro » des Nations Unies en envoyant la « Lettre d'ambition pour la limitation du réchauffement planétaire à 1,5°C » à l'initiative Science Based Targets. L'entreprise a maintenant jusqu'au 14 octobre 2023 pour développer, soumettre et communiquer ses objectifs scientifiques.

Toyota Material Handling Europe aligne ses objectifs d'atténuation du réchauffement sur l'objectif le plus ambitieux de l'accord climatique de Paris. L'entreprise s'efforce également de faire tout ce qui est jugé nécessaire par les scientifiques pour réduire l'impact destructeur du changement climatique sur la société et la nature. C'est pourquoi elle ambitionne d'atteindre zéro émission nette d'ici 2050 au plus tard, et ainsi contribuer à limiter le réchauffement planétaire à 1,5°C.

La transition vers une économie à zéro émission nette nécessite une action coordonnée dans tous les secteurs de l'économie, soutenue par des cadres politiques favorables. En signant le document, notre entreprise s'est engagée à soutenir et à promouvoir la politique et les objectifs du gouvernement qui permettront d'atteindre une économie à zéro émission nette d'ici 2050 au plus tard. L'entreprise entend rester un chef de file en matière de protection du climat aux côtés de ses partenaires du secteur.

Lors de notre dernière réunion avec nos partenaires, en 2018, ces derniers ont défini comme enjeux prioritaires l'efficacité énergétique, les produits économes en énergie et les émissions de CO<sub>2</sub> générées par les opérations. Pour les ICP associés, nous nous référons aux normes GRI sélectionnées. Plus de 97 % de nos émissions ne sont pas issues de nos propres activités. Nous allons augmenter le niveau d'engagement de nos clients, fournisseurs, salariés et autres partenaires. Grâce à leur contribution, nous définirons un niveau d'ambition pour les émissions de scope 3. En 2020, nous avons déjà communiqué un objectif de zéro émission nette d'ici 2031 pour les émissions de scope 1 et 2. Au cours des deux prochaines années, nous allons continuer à nous concentrer sur l'atteinte de cet objectif, tout en définissant nos objectifs pour les émissions de scope 3.



# Produits et solutions zéro carbone

**Selon un rapport sur l'empreinte carbone de l'entreprise réalisé au début de notre démarche de développement durable, les émissions de carbone scope 3 aval générées par nos clients représentent environ 85 % de l'empreinte carbone totale. Le processus de définition des objectifs fondés sur la science offrira une approche beaucoup plus fine pour quantifier et réduire les émissions des fournisseurs.**

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 consommation d'énergie.

La Vision sur l'Environnement 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 » d'ici à 2050. [Le sixième plan d'action environnementale](#) de Toyota Industries Corporation vise à réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> d'ici à 2021 en nous concentrant sur les points suivants :

## Indicateurs GRI

302-5 Réduction des besoins énergétiques des produits et des services

- les technologies offrant un meilleur rendement énergétique
- l'électrification
- l'allègement du poids des chariots
- la réduction des pertes énergétiques
- la technologie des piles à hydrogène et à combustible

En accord avec notre Code de conduite, nous proposons 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, plus de 96 % de notre gamme de véhicules électriques est équipée de batteries au lithium-ion, plus économes en énergie. De plus, les moteurs diesel Toyota sont spécifiquement adaptés à l'utilisation des biocarburants conformes à la norme européenne EN590.

## Notre démarche

Nous aidons nos clients à réduire leur consommation d'énergie et leurs émissions de CO<sub>2</sub>, afin qu'ils puissent réaliser leurs objectifs en matière de durabilité, tout en diminuant leurs coûts.



### 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. La technologie des batteries au lithium offre une durée de vie au moins trois fois supérieure à celle des batteries traditionnelles au plomb !

Notre [outil de gestion de flotte | Site](#) permet aux clients de maintenir une efficacité opérationnelle, il les aide à prolonger la durée d'utilisation des chariots en leur indiquant lorsqu'une batterie doit être rechargée.



Témoignage >

**La technologie li-ion de Toyota permet de faciliter la « livraison le jour suivant » proposée par le centre de logistique et de traitement des commandes d'Hermes Fulfilment**

### Répondre aux attentes des clients

Pour que les opérations se déroulent de manière harmonieuse et efficace, les différentes unités du centre logistique doivent travailler en étroite collaboration. « Tous les processus du site doivent être coordonnés, sinon lors des périodes de pointe, comme avant Noël par exemple, la gestion peut être difficile », explique Ronald Ganther, responsable des flux entrants chez Hermes Fulfilment.

Depuis deux ans, le site propose des délais de livraison encore plus courts. Ganther poursuit : « Pour tenir notre promesse de 'livraison le jour suivant', nos salariés sont répartis en deux équipes, autrement dit, nos machines travaillent deux fois plus et plus longtemps. » Les chariots sont utilisés pendant environ sept heures d'affilée. Difficile, dans ces conditions, d'utiliser les machines pendant deux quarts de travail consécutifs, soit 16 heures, en limitant le plus possible les pauses, avec des batteries au plomb. Les piles échangeables ne convenaient pas non plus, car très chronophages et nécessitant un espace de stockage trop important. « Notre question était de savoir comment optimiser l'utilisation de nos chariots de maintenance tout en répondant aux demandes croissantes des clients ? Il nous fallait un dispositif flexible doté d'un nouveau type d'énergie. »

[Cliquez ici pour en savoir plus](#)!





## Témoignage &gt;

## La puissance du lithium-ion et un design compact

Le négociant en œufs belge Rozenhoeve avait besoin de moderniser ses équipements, car ses petits transpalettes manuels n'étaient plus adaptés aux travaux lourds. Il a fait le choix du LWI160, un transpalette électrique doté d'une batterie lithium-ion, au design plus petit et plus léger. « J'utilise le LWI160 tous les jours, car c'est une machine compacte et très maniable, idéale pour une utilisation embarquée lors des livraisons aux clients », explique Peter Vanderhaegen, propriétaire de Rozenhoeve.

### Passer du manuel à l'électrique

« Nous livrons à des clients de plus en plus nombreux, le poids du chargement lors des livraisons est donc toujours plus important. Lors de nos recherches, nous avons opté pour une machine Toyota Material Handling. Nous sommes clients depuis 16 ans maintenant et la qualité du service nous a décidé à faire à nouveau le choix de Toyota », déclare Peter. « Lors de nos recherches, nous avons été très bien renseignés par le représentant commercial. Il a répondu rapidement à toutes mes questions et m'a proposé un chariot de démonstration (LWI160) », explique Peter. Chez Rozenhoeve, nous n'avions pas envisagé d'acheter un équipement alimenté par une batterie lithium-ion. Mais cette période d'essai nous a tous convaincus.

[Cliquez ici pour en savoir plus](#)

## 2. ÉLIMINER LE GASPILLAGE ÉNERGÉTIQUE

Nous encourageons également nos clients à utiliser des chargeurs haute-fréquence lorsque cela est techniquement possible, afin de réduire le temps de charge et d'accroître la productivité du chariot ; d'augmenter la capacité de charge complète des batteries et de prolonger ainsi leur durée d'utilisation ; et d'augmenter le rendement énergétique des chargeurs de batteries jusqu'à 20 %. En outre, les chargeurs intelligents de Toyota sont équipés de série d'un système de limitation dynamique de la puissance (DPL), qui réduit les hausses de coûts lors des pointes de consommation.

Quatre étapes pour réduire la consommation d'énergie et les émissions carbone de nos clients :

1. [Surveiller la consommation d'énergie](#)
2. [Éliminer le gaspillage énergétique](#)
3. [Innover via le rendement énergétique](#)

4. [Innover via des solutions à faible empreinte carbone](#)



Zéro émission

## 3. INNOVER – RENDEMENT ÉNERGÉTIQUE

Les véhicules à piles à combustible peuvent être ravitaillés rapidement en hydrogène et avoir le même temps de fonctionnement que les moteurs à combustion interne. Ils augmentent aussi l'efficacité opérationnelle pour les clients.

Depuis 2018, Toyota a également amélioré le rendement énergétique de ses chariots électriques. Le tableau ci-dessous indique la consommation électrique de certains chariots électriques et montre que le rendement énergétique des derniers modèles est beaucoup plus important que celui de ses prédécesseurs. Les normes utilisées pour calculer la consommation électrique sont les normes industrielles VDI 2198 et EN 16796.

Le lithium-ion est désormais disponible sur 96 % de notre gamme de véhicules électriques et nous avons pour objectif de porter ce chiffre à 100 %. Grâce à leur conception intelligente, ces batteries li-ion sont 13 à 25 % plus économes que les batteries au plomb. Cela se traduit par une réduction des pertes d'énergie au cours des cycles de charge.

Mais les batteries li-ion ne sont pas seulement 10 à 20 % plus économes, elle ont une capacité de charge plus rapide et une capacité de stockage de l'énergie plus importante. 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 de départ étant largement compensé par l'allongement de leur durée de vie et la réduction des coûts. Leur retour sur investissement est amélioré grâce à une consommation électrique et des émissions de CO<sub>2</sub> considérablement limitées.

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 une utilisation accrue des appareils et à une meilleure gestion des batteries. Nous avons optimisé notre solution [L\\_SiteL](#) 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.

Catégorie de chariot élévateur	Type de chariot	Désignation	Consommation de base à 100 %	Introduction du modèle précédent	Pourcentage d'amélioration	Lancement du nouveau modèle
Catégorie 1	Chariot électrique à contrepoids 80V (8t)	Traigo 80 8T	100 %	2003	87 %	13 %
Catégorie 3	Transpalette électrique (doté de la technologie Li-ion)	LWI160	100 %	2005	86 %	14 %
Catégorie 5	Chariot à contrepoids diesel 2.0-3.5t (Stage V)	Tonero TC	100 %	2008	90 %	10 %
Catégorie 5	Chariot à contrepoids diesel 2.0-3.5t (Stage V)	Tonero HST	100 %	2008	90 %	10 %
Catégorie 1	Chariot électrique à contrepoids 80V (2,5 - 4t)	Traigo 80	100 %	2008	90 %	10 %
Catégorie 3	Chariot à mât rétractable (série R-E-O-N)	RRE160H	100 %	2009	75 %	26 %

#### 4. INNOVER – SOLUTIONS À FAIBLE EMPREINTE CARBONE

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

À l'heure actuelle, environ 90 % de la flotte de chariots élévateurs électriques de Toyota peut être équipée de la technologie des piles à combustibles, et nous élargissons constamment notre gamme. Nous utilisons l'hydrogène dans nos propres usines de production au Japon et en Italie.

Les chariots à piles à combustibles alimentés à l'hydrogène ne produisent aucune émission et sont neutres en carbone si de l'hydrogène vert est utilisé. Avec un réservoir plein, les chariots alimentés à l'hydrogène peuvent fonctionner jusqu'à dix heures. Leur ravitaillement est aussi rapide que celui des moteurs à combustion interne et la pile à combustible ne rejette que de l'eau et de la chaleur. Le ravitaillement peut se faire à l'intérieur comme à l'extérieur, offrant ainsi une solution très flexible. L'utilisation de piles à combustible dans les transports est aujourd'hui limitée par le manque d'infrastructures pour la distribution de l'hydrogène. Mais certains clients en bénéficient déjà car ils ont investi dans la mise en place des installations nécessaires sur leurs sites. Pour faire face à une demande croissante, nous développons cette technologie afin de l'adapter à d'autres produits. Les chariots élévateurs à pile à combustible fournissant de l'électricité, ils peuvent s'utiliser comme source d'alimentation électrique en cas d'urgence.



Chariots à piles à combustible à la station de ravitaillement en hydrogène de l'usine de Ferrara en Italie



#### L'Euroterminal d'Anvers pilote une station mobile de ravitaillement en hydrogène pour son chariot élévateur Toyota

L'Euroterminal d'Anvers, ou AET, est le plus grand terminal polyvalent d'Europe, situé dans le port d'Anvers en Belgique. Avec plusieurs partenaires, ils ont décidé de tester un chariot à pile à hydrogène Toyota et d'utiliser une station de recharge mobile dans le cadre de leur nouveau projet de durabilité.

La décision d'utiliser une pile à combustibles pour les chariots élévateurs, les camions, les chariots cavaliers, les grues, etc. n'est pas facile à prendre, car peu de solutions de transport permettent d'associer un réservoir d'hydrogène et une batterie. L'énergie hydrogène présente de gros avantages par rapport à l'énergie plomb-acide ou lithium-ion : l'autonomie est plus grande, le temps de ravitaillement des machines est plus court et ces dernières nécessitent moins d'entretien. Tout comme les batteries lithium-ion, l'énergie produite par les piles à combustible est indépendante du niveau de remplissage du réservoir.

[Cliquez ici pour en savoir plus](#)

# Zéro émission carbone de nos fournisseurs

**Selon un rapport sur l'empreinte carbone de l'entreprise réalisé lorsque nous entamions notre démarche de durabilité, les émissions de scope 3 amont, générées par nos fournisseurs représentent environ 10 à 15 % de l'empreinte carbone totale de Toyota Material Handling Europe. Dans les rapports précédents, nous n'avons pas mis l'accent sur ces émissions de scope 3 amont. Nous nous sommes plutôt concentrés sur les émissions de scope 3 aval générées par nos clients, qui représentent environ 85 % de l'empreinte carbone totale.**

## Indicateurs GRI

GRI 305 Approche de gestion  
GRI 305-3 Autres émissions indirectes de GES (Scope 3)

Nous nous sommes d'abord concentrés sur nos émissions de scope 1 et 2 provenant de nos propres activités, qui ne représentent que 3 % des émissions totales. Nous sommes tenus de les inclure dans nos rapports afin de nous conformer à la directive et aux lignes directrices de l'UE sur les rapports non financiers, ainsi qu'à la directive de l'UE sur l'efficacité énergétique.

Jusqu'à présent, nous n'avons pas identifié d'outil intelligent pour soutenir le processus de collecte des données sur le CO<sub>2</sub> auprès de nos fournisseurs. Cependant, EcoVadis a déjà lancé un outil permettant de calculer l'impact carbone dans la chaîne d'approvisionnement. Nous avons donc décidé de le proposer à nos fournisseurs au même titre que les évaluations générales de durabilité. Nous pouvons ainsi déterminer le niveau de performance de nos fournisseurs en termes d'environnement, de personnel, d'éthique commerciale et de chaîne d'approvisionnement.

Dès 2015, nous avons inclus des exigences spécifiques dans notre Code de conduite Fournisseurs, afin d'encourager ces derniers à réduire leurs émissions, et à soutenir Toyota Material Handling Europe dans la réduction de ses propres émissions. Non seulement les fournisseurs génèrent des émissions de scope 3 amont, mais leur savoir-faire et leur innovation peuvent réduire les émissions de scope 3 aval provenant de nos clients et des processus de fin de vie. En signant notre Code de conduite Fournisseurs, ces derniers s'engagent à :

- Réduire ou éliminer les émissions atmosphériques, y compris les émissions atmosphériques indirectes liées à l'énergie, en appliquant des mesures de conservation appropriées dans leurs processus de production, d'entretien et d'installation, et en recyclant, réutilisant ou remplaçant les matériaux.

- Utiliser l'énergie de manière plus efficace et éviter le gaspillage d'énergie. Toyota Material Handling Europe encourage la définition d'objectifs en matière d'efficacité énergétique et la surveillance de la consommation d'énergie, l'adoption de pratiques de gestion, la mise hors tension des équipements qui ne sont pas nécessaires et la réduction de la consommation d'énergie lorsque cela est possible. La certification ISO 50001 est un plus pour l'évaluation positive des fournisseurs mais elle n'est pas obligatoire.
- Développer des produits et des solutions à haut rendement énergétique. Lorsqu'ils utilisent de l'énergie, ils s'efforceront également de réduire les émissions carbone de nos produits. Les fournisseurs indirects de matériaux proposeront de manière proactive à Toyota Material Handling Europe leurs produits et solutions les plus efficaces sur le plan énergétique, ce qui permettra à Toyota Material Handling Europe de réduire sa consommation d'énergie et ses émissions carbone. L'efficacité énergétique deviendra de plus en plus un critère de sélection au même titre que la qualité, le prix et le délai de livraison.

Ces messages ont également été soulignés à plusieurs reprises lors de la conférence annuelle des fournisseurs de Toyota Material Handling Europe. La définition d'Objectifs fondés sur la science permettra d'adopter une approche beaucoup plus précise et ciblée pour quantifier et réduire les émissions des fournisseurs. Pour en savoir plus sur la manière dont nous gérons le développement durable dans notre chaîne d'approvisionnement, consultez la rubrique « Achats responsables »<sup>5</sup>.



# Activités zéro carbone

## Gestion de l'énergie et des émissions

**Toyota Industries Corporation a pour objectif d'œuvrer en faveur d'une société à faibles émissions carbone au travers d'activités « zéro carbone » d'ici à 2050. L'entreprise a fixé un objectif de réduction des émissions de carbone de 26 % d'ici 2021 pour toutes ses usines. La réduction de 31 % des émissions de CO<sub>2</sub> par rapport à l'exercice 2012 montre que nos usines européennes ont plus qu'atteint leur objectif d'entreprise.**

### GRI 302 : Énergie

Éléments d'information liés à l'approche managériale

302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation
302-3	Intensité énergétique
302-4	Réduction de la consommation énergétique

### GRI 305 : Émissions





Éléments d'information liés à l'approche managériale

GRI 305-1	Émissions directes de GES (Scope 1)
GRI 305-2	Émissions indirectes de GES (Scope 2)
GRI 305-4	Intensité des émissions de GES
GRI 305-5	Réduction des émissions de GES

Notre Code de conduite incite tous nos salariés à réduire la consommation en énergie et à réduire les émissions, afin de concilier croissance économique et préservation de l'environnement. Nos partenaires considèrent le changement climatique comme une question importante. Nos principaux clients exigent des fournisseurs qu'ils les soutiennent dans leur transition vers le « zéro émission nette » et qu'ils fixent des objectifs climatiques ambitieux pour leurs propres chaînes d'approvisionnement. Comme c'est le cas pour la plupart des entreprises, la majeure partie de nos émissions de CO<sub>2</sub> et du risque climatique se situe dans notre chaîne de valeur

Même si nos propres émissions de scope 1 et 2 représentent moins de 3 % de notre empreinte totale, leur réduction est essentielle pour développer un savoir-faire stratégique et montrer l'exemple. En 2020, notre équipe de direction européenne s'est engagée à ce que nos activités ne produisent aucune émission nette d'ici 2030. En réduisant les émissions dans le cadre de nos activités, nous acquérons un savoir-faire qui nous permet d'aider nos clients et fournisseurs à atteindre l'objectif de zéro émission. L'efficacité énergétique et les énergies renouvelables sont deux éléments clés de notre approche.

Les entités communiquent leurs données sur la consommation d'énergie dans notre logiciel de rapport extra-financier. Ce logiciel calcule automatiquement l'équivalent des émissions de CO<sub>2</sub> 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 d'énergie et d'émissions carbone. Nous exerçons 100 % du contrôle financier et opérationnel de toutes les filiales incluses dans le rapport. Nous avons basé nos calculs sur la Norme de politique et d'action du Greenhouse Gas Protocol. Pour calculer les émissions de CO<sub>2</sub> à partir des données énergétiques, nous utilisons les facteurs de conversion de l'électricité du réseau de l'Agence internationale de l'énergie (AIE) et les facteurs de conversion des combustibles fossiles du ministère britannique de l'Environnement de l'Alimentation et des Affaires rurales (DEFRA).

Émissions de CO <sub>2</sub> tonnes	Exercice 2012		Exercice 2021		Exercice 2022		Exercice 2031	
	Scope 1	Scope 2	Scope 1	Scope 2	Scope 1	Scope 2	Scope 1	Scope 2
 Usines	4 770	5 440	2 254	0	2 200	0	0	0
 Bureaux de notre réseau de filiales	3 429	3 122	2 122	1 321	2 100	0	0	0
 Voitures de fonction	9 908	0	6 268	0	6 500	0	0	0
 Véhicules utilitaires	12 448	0	14 146	0	14 500	0	0	0
<b>Total annuel</b>	<b>39 117</b>		<b>26 111</b>		<b>25 300 prévision</b>		<b>0 objectif</b>	
			<b>-33 %</b>		<b>-35 %</b>		<b>-100 %</b>	

Toutes nos filiales achètent la majeure partie de leur énergie, seules quelques entités produisent entre 0,1 et 10 % de leur énergie à partir de panneaux solaires installés sur leur site. Aucune de nos entités ne vend l'énergie excédentaire qu'elle produit.

Notre équipe pluridisciplinaire chargée de l'énergie est composée d'experts en durabilité et en énergie représentant les usines, le réseau de filiales et les fonctions centrales du groupe. Ensemble, ils évaluent en permanence nos politiques existantes, les mettent à jour et accompagnent les différentes parties de l'entreprise dans leur engagement vers un monde à zéro émission nette.

Depuis 2015, quatre de nos usines et onze filiales ont mis en place un Comité de gestion de l'énergie (EMT ou Energy Management Team) constitué de responsables de sites, de gestionnaires de flotte et de 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, initialement jusqu'en 2021. Dans cinq autres filiales, cette tâche est assurée par le comité de direction local.

**Pour en savoir plus sur notre engagement « zéro émission nette », consultez le [billet de blog de notre PDGL](#), Ernesto Dominguez.**



« L'efficacité énergétique et les énergies renouvelables sont les deux piliers sur lesquels nous nous appuyons pour atteindre l'objectif de zéro émission nette résultant de nos activités. S'il est relativement plus simple de passer aux énergies renouvelables, c'est l'efficacité énergétique qui est l'approche la plus rentable pour accélérer notre démarche vers zéro émission nette ».

Francesca Simoncelli,  
Responsable Développement durable  
Toyota Material Handling Italie

## Mix énergétique

**Énergies non renouvelables :** le diesel représentait 33 % de notre mix énergétique en 2021, il était principalement utilisé dans les véhicules utilitaires. L'essence représentait 17 % de notre mix énergétique ; elle est utilisée principalement pour les véhicules utilitaires. La consommation de gaz naturel dans les bâtiments représentait également 17 %. Les autres combustibles fossiles (huiles de chauffage, GPL) représentaient ensemble un peu plus de 1 %.

**Énergies renouvelables :** sur l'ensemble de notre consommation d'énergie au cours de l'exercice 2021, 33 % provenaient de sources renouvelables, réparties comme suit : 24 % d'électricité provenant de sources renouvelables certifiées par l'achat de garanties d'origine (GO), 6 % de chauffage urbain utilisant des déchets de bois et 3 % de biogaz liquide. D'ici 2031, notre politique énergétique nous engage à passer à 100 % d'énergies renouvelables dans nos propres activités. Dans le cadre de notre engagement dans ce plan ambitieux de lutte contre le changement climatique, l'entreprise a achevé le passage à une électricité 100 % renouvelable au cours de l'exercice 2021.



Les panneaux solaires de Toyota Material Handling Manufacturing Italie produisent jusqu'à 33 % de la consommation locale d'électricité



Témoignage >

## Toyota Material Handling Europe a amorcé son passage à une électricité 100 % renouvelable depuis le 1<sup>er</sup> avril 2021

Ce virage s'applique à chacune de ses entités européennes et représente une avancée significative vers ses objectifs ambitieux en matière de développement durable. Ce virage représente déjà 15 % de notre progression vers l'objectif de Toyota pour 2030 : la neutralité carbone de ses propres activités.

Toyota Material Handling Europe scinde son utilisation d'électricité 100 % renouvelable en 3 catégories :

- 95 % est obtenue par le biais de contrats d'électricité renouvelable signés avec des producteurs d'électricité locaux. Ceux-ci doivent fournir la preuve qu'ils annulent les GO équivalentes à la quantité d'électricité achetée.
- Lorsqu'aucune solution locale n'est disponible et afin de couvrir 4 % supplémentaires, Toyota Material Handling Europe achètera et annulera les GO par l'intermédiaire de courtiers distincts des producteurs d'électricité.
- Le solde d'1 % de l'électricité est généré par des panneaux solaires sur site dans différents établissements européens.

[Cliquez ici pour en savoir plus](#)



**100 %  
de l'électricité  
utilisée**

dans le cadre de nos opérations européennes est renouvelable depuis le 1<sup>er</sup> avril 2021

## Tendances

Notre entreprise est parvenue à augmenter considérablement ses revenus tout en réduisant ses émissions : pour chaque euro de chiffre d'affaires réalisé au cours de l'exercice 2021, nous émettons 51 % de CO<sub>2</sub> en moins qu'au cours de l'exercice 2012.

Autres évolutions entre l'exercice 2012 et l'exercice 2021 :

- la consommation d'énergie absolue n'a augmenté que de 2 %
- les émissions absolues ont diminué de 29 %
- les revenus ont augmenté de 46 %

Conséquence directe de la pandémie de COVID-19, notre consommation d'énergie en Europe a chuté de 12 % en un an, pour atteindre 644 TJ (térajoules) au cours de l'exercice 2021. En 2022, avec la reprise des activités post-COVID-19, nous nous attendons à ce que la consommation d'énergie augmente à nouveau.

PLANÈTE | Minimiser notre impact sur l'environnement > Activités zéro carbone



Nous pensons également que l'augmentation des émissions de CO<sub>2</sub> qui en résultera sera en grande partie compensée par l'achèvement du passage à l'électricité renouvelable entamé le 1<sup>er</sup> avril 2021.

## 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 comptabilisé 200 initiatives locales visant à réaliser des économies d'énergie à travers l'Europe, soit 2,5 millions d'euros d'économie par an. Nous avons cessé de centraliser le suivi de toutes les actions énergétiques individuelles, car cela occasionnait des frais généraux inutiles. En analysant les données des années précédentes, nous avons constaté une forte corrélation positive entre la certification ISO 50001 et la quantité d'énergie que nos entités avaient économisée. C'est pourquoi notre politique énergétique 2020 prévoit que d'ici 2025, toutes les entités de Toyota Material Handling Europe devront être certifiées ISO 50001.

**Au cours de l'exercice 2021, nous avons atteint notre objectif visant à ce que 30 % de tous les revenus de Toyota Material Handling Europe soient générés par des entités certifiées ISO 50001.**

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.



Témoignage >

## Mise en œuvre d'un projet pilote de véhicule utilitaire électrique en Norvège.

Chez Toyota Material Handling Norvège, nos collègues ont décidé d'intégrer à leur flotte le premier véhicule utilitaire électrique Toyota Proace. Le parlement norvégien a prévu que d'ici 2025, toutes les nouvelles voitures devraient être des véhicules à émissions nulles. Au cours de l'exercice 2021, la flotte de véhicules utilitaires de Toyota Material Handling Norvège a produit 760 tonnes de CO<sub>2</sub>, soit 75,1 % de nos émissions totales de CO<sub>2</sub>.

L'entreprise a l'ambition de remplacer le plus grand nombre possible de véhicules utilitaires à carburant fossile par des utilitaires électriques en Norvège, mais elle doit tenir compte des possibilités de recharge et des longues distances à parcourir dans certains secteurs. La situation progresse et la technologie des batteries se développe également rapidement, de sorte qu'il sera possible de constituer une flotte d'utilitaires entièrement composée de véhicules électriques.

En 2020, les émissions des véhicules utilitaires représentaient plus de 50 % des émissions de CO<sub>2</sub> de toutes les activités de Toyota Material Handling en Europe. Si le projet pilote norvégien est couronné de succès, il pourra contribuer à accélérer le passage aux véhicules utilitaires électriques dans toute l'Europe. Ce projet a le potentiel d'éviter l'émission de 14 000 tonnes de CO<sub>2</sub> chaque année.



« En déployant les premiers sur le marché un véhicule utilitaire électrique, nous voulons montrer à nos techniciens que nous tenons à prendre soin de l'environnement dans le cadre de notre engagement en faveur du 'Zero Muda.' » déclare Lars Rune Johansen – Service Manager chez Toyota Material Handling Norvège.

## DES FLOTTES PLUS INTELLIGENTES

La part du diesel dans le mix énergétique de nos voitures de fonction et de nos véhicules utilitaires est passée de 89 % à 72 % depuis l'exercice 2012. Ce chiffre reste toutefois légèrement supérieur aux 70 % indiqués dans notre rapport 2019. Les voitures de fonction y sont pour quelque chose, car leur utilisation a considérablement diminué au cours de la première période de confinement. Malgré cela, nos véhicules utilitaires ont continué à servir nos clients. Notre directive sur les voitures de fonction a été publiée au cours de l'exercice 2015 et mise à jour en 2020. Elle encourage les salariés à choisir davantage des voitures de fonction hybrides afin de réduire la consommation de carburant du parc automobile.

Avec 4 millions d'interventions de service par an, nos véhicules utilitaires représentent 60 % de notre consommation de carburant et 32 % de notre consommation énergétique totale. Nous essayons d'utiliser moins de carburant et de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de nos utilitaires en allégeant leur chargement, en choisissant des véhicules plus petits, en se servant du GPS et en pratiquant l'éco-conduite, mais la flotte globale d'utilitaires a augmenté. C'est pourquoi il est essentiel d'accélérer l'évolution vers la neutralité carbone de notre service de maintenance dédié aux clients.



## 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 CO<sub>2</sub> de manière significative. Ces filiales continuent à être pour nous des centres d'excellence du rendement énergétique. Au cours de l'exercice 2021, notre usine en Suède et notre filiale au Royaume-Uni ont obtenu la certification ISO 50001. Toyota Material Handling Manufacturing Suède a achevé son passage au biogaz liquéfié (LBG, ou liquefied biogas) réduisant ainsi à zéro la production totale de CO<sub>2</sub>.

**Nos usines ont donné le ton durant cette première phase d'engagement en matière de développement durable, en réduisant leurs émissions absolues de CO<sub>2</sub> de 78 % depuis l'exercice 2012. Elles montrent qu'une action ambitieuse en matière de changement climatique est possible, tant d'un point de vue financier que technique. Notre usine suédoise de Mjölby se démarque car elle a atteint la neutralité carbone au cours de l'exercice 2021.**



Témoignage >

## La première usine à atteindre le « zéro carbone » est suédoise.

Depuis août 2019, le site de Toyota Material Handling Manufacturing à Mjölby, en Suède, est parvenu à la neutralité carbone, ayant réduit ses émissions de CO<sub>2</sub> à zéro et utilisant uniquement de l'électricité verte, du chauffage urbain et du biogaz liquide. Cette évolution a été possible grâce au passage du gaz de pétrole liquéfié (GPL) au biogaz liquide (LBG). L'usine de Mjölby est la première entité au sein de Toyota Material Handling Europe à atteindre zéro émission de CO<sub>2</sub>, et nous espérons que d'autres entités suivront bientôt. Toyota Industries Corporation (TICO) lui a décerné, à ce titre, le prix annuel d'excellence environnementale du Groupe TICO.

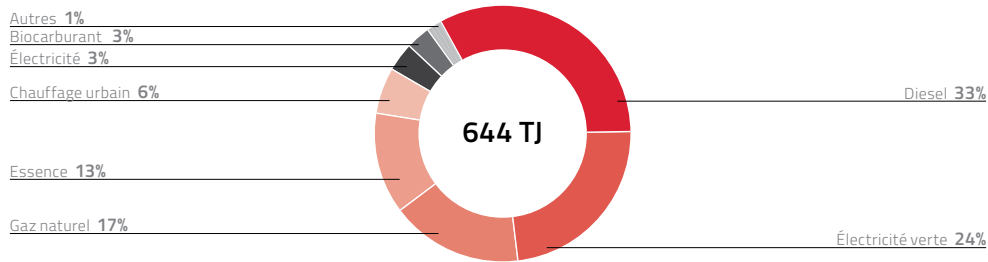
[Cliquez ici pour en savoir plus](#)



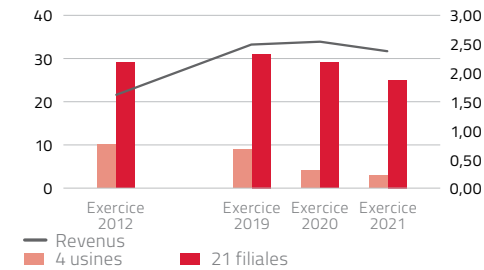
« La manutention zéro émission nette est possible, nous l'avons fait. Notre démarche permet d'éviter l'émission de 3 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. Qui dit mieux ? »

Maria Vålitalo,  
Responsable Développement durable  
Toyota Material Handling Manufacturing  
Suède

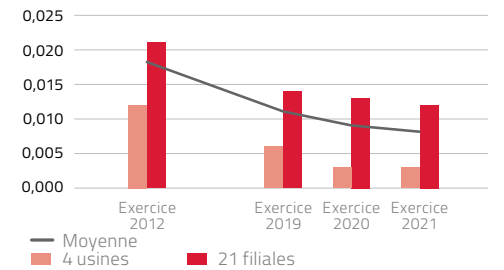
**CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE 2021 PAR TYPE DE CARBURANT (térajoules)**



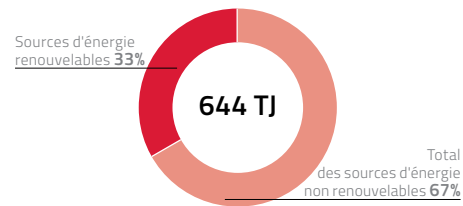
**ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> (kilotonnes) VS REVENUS (m €)**



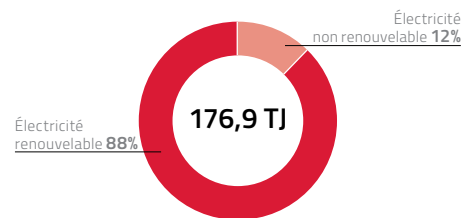
**ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> / REVENUS (kilotonnes/euro)**



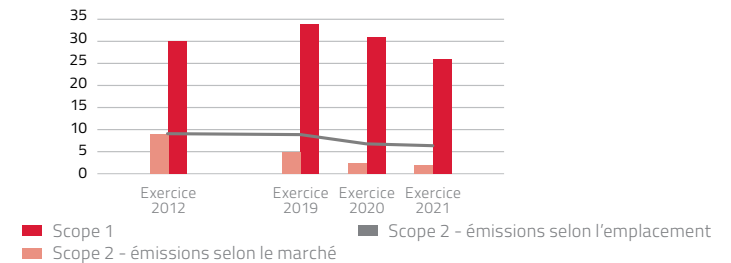
**CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE 2021 (térajoules)**



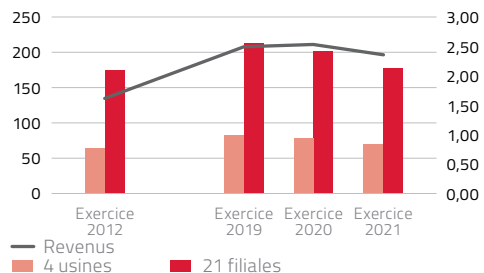
**CONSOMMATION ÉLECTRIQUE 2021 (térajoules)**



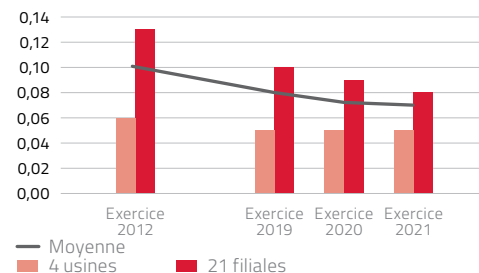
**ÉMISSIONS DE SCOPE 1 DE SCOPE 2 (kilotonnes)**



**CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE (térajoules) VS REVENUS (m €)**



**CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE / REVENUS (terajoules/euro)**



Émissions de CO <sub>2</sub> (kilotonnes)	Exercice 2012	Exercice 2019	Exercice 2020	Exercice 2021
Scope 1	30	34	31	26
Scope 2 - émissions selon l'emplacement	8 933	8 782	6 612	6 251
Scope 2 - émissions selon le marché	8 933	4 888	2 272	2 016

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.



# Gestion de l'environnement

**Nos parties prenantes considèrent de plus en plus notre gouvernance environnementale comme un point clé de notre durabilité.**

**Les clients soulèvent cette question dans leurs demandes de devis ou par l'intermédiaire de plateformes de chaîne d'approvisionnement tierces. C'est le cas d'EcoVadis, qui a attribué à notre entreprise un score de 80, c'est-à-dire « avancé », en matière de gestion de l'environnement, ce qui la place parmi les 1 % de fournisseurs les plus performants sur 75 000 dans le monde.**

Nos propriétaires ont fait de la durabilité environnementale une priorité depuis des décennies. Nous avons structuré nos activités dans ce chapitre en fonction des résultats obtenus par rapport aux quatre piliers de leur 6<sup>e</sup> plan d'action environnemental.

Ces deux dernières années, nous avons assisté à un changement dans les attentes des législateurs, des clients et des salariés en matière de durabilité environnementale.

La Commission européenne vise à créer une Europe digitale et durable d'ici à 2030. Le Green Deal de l'UE est un ensemble de plus de cinquante directives, règlements et autres outils législatifs visant à transformer tous les secteurs de notre économie. Il a été conçu pour influencer de manière significative sur l'ensemble du cycle de vie de nos produits, dans l'espoir d'améliorer leur durabilité, de l'approvisionnement en matières premières jusqu'à leur fin de vie. Les entreprises seront obligées d'être beaucoup plus transparentes, au niveau de l'entreprise elle-même, mais aussi au niveau des produits. À terme, leurs clients et leurs partenaires financiers devront utiliser ces données de durabilité pour choisir les partenaires commerciaux les plus durables.

La taxonomie européenne est l'un des outils communs de la politique européenne. Elle veille à ce que les sociétés de services financiers accordent des conditions de financement préférentielles aux entreprises, produits et services durables. En 2025, la plupart de ces outils législatifs seront pleinement opérationnels. Ils feront de la durabilité environnementale le principal facteur de différenciation concurrentielle. Si le Brexit implique une divergence de politique pour nos activités au Royaume-Uni, il semble toutefois que nous n'ayons pas besoin d'y avoir une stratégie de durabilité totalement différente.

À titre d'exemple de l'impact du Green Deal de l'UE, en 2020, l'entreprise a mis en place un groupe de travail pluridisciplinaire chargé de répondre à l'obligation de reporting dans la base de données SCIP gérée par l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA), conformément à l'échéance du 5 janvier 2021.

En vertu de la directive-cadre actualisée de l'UE relative aux déchets, les entreprises ont l'obligation d'enregistrer tout article contenant des substances extrêmement préoccupantes. Nous avons contacté plus de 600 fournisseurs pour qu'ils nous transmettent les informations sur les SVHC présentes dans leurs articles, afin que nous disposions des données nécessaires pour nous conformer à nos obligations de reporting. En retour, nous avons également constaté une augmentation des demandes des clients concernant les SVHC, conformément à la directive-cadre sur les déchets et au règlement REACH. Pour veiller à ce que notre entreprise respecte cette exigence de la directive européenne

précitée, des milliers de personnes dans notre chaîne d'approvisionnement ont été mobilisées pendant des semaines, voire des mois. Nous sommes convaincus qu'au fur et à mesure de l'entrée en vigueur d'autres parties du Green Deal, les défis à relever pour notre entreprise et nos fournisseurs seront de plus en plus nombreux.

Nous constatons également un changement dans l'intérêt que suscite la durabilité chez nos collaborateurs, pour qui notre engagement en matière de développement durable pèse de plus en plus dans leur décision de travailler ou non avec nous. Les candidats s'intéressent désormais largement à nos engagements en matière de développement durable. Ce qui est nouveau, c'est que les salariés ne demandent plus seulement quelles sont les mesures prises pour devenir une entreprise durable, mais comment eux vont être impliqués dans le processus de durabilité. Lors de notre dernière réunion avec nos partenaires, en 2018, ceux-ci ne considéraient pas la gestion de l'eau, des déchets et de l'environnement comme une « question prioritaire ». Les indicateurs que nous utilisons dans cette partie correspondent aux données dont nous disposons et pas toujours aux indicateurs GRI. L'amélioration continue et par étape de nos reporting de développement durable s'inscrit dans notre culture d'entreprise « Kaizen ».

**La Vision 2050 de Toyota Industries Corporation vise à promouvoir l'avènement d'une société en harmonie avec la nature conformément aux quatre piliers suivants :**

1. Construire une société zéro carbone
  2. Contribuer à une société basée sur le recyclage en atteignant les objectifs « zéro rejet » et « zéro déchet »
  3. Réduire les risques environnementaux et contribuer à une société qui soit en harmonie avec la nature
  4. Promouvoir la gestion de l'environnement
- Ces quatre piliers sont déclinés tous les cinq ans dans le cadre d'un nouveau plan d'action pour

l'environnement comportant des objectifs et des indicateurs clés de performance détaillés pour toutes les filiales mondiales. En 2020, TICO a lancé le 7<sup>e</sup> plan d'action environnemental qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2026. Nous présentons ici les objectifs actualisés du 6<sup>e</sup> plan d'action environnemental, qui a pris fin le 31 mars 2021. Les objectifs de nos propriétaires sont principalement axés sur les usines, mais nous invitons également nos filiales à participer, sur la base du volontariat.

## 1. Construire une société zéro carbone

Stratégies du 6<sup>e</sup> plan d'action environnemental de TICO :

- Développer des produits et technologies présentant le plus haut niveau de performance en matière de respect de l'environnement
- Développer des technologies d'ingénierie de production à faible émission de CO<sub>2</sub> et utilisant des énergies propres

Depuis notre rapport sur le développement durable 2013, nous nous sommes largement concentrés sur le premier pilier « construire une société zéro carbone », en nous concentrant sur les émissions de nos produits et solutions, ainsi que sur celles de nos propres opérations. Cette question est traitée en détail dans les chapitres précédents. Depuis notre rapport sur le développement durable 2019, nous avons ajouté ce chapitre sur la « gestion de l'environnement » en tant qu'enjeu majeur de durabilité, aussi nous prenons en considération les piliers deux, trois et quatre de la stratégie environnementale de nos propriétaires.

### GRI 303 : Eau et Effluents

Éléments d'information liés à l'approche managériale

- GRI 303-3 Prélèvement d'eau
- GRI 303-5 Consommation d'eau

### GRI 306 : Déchets

Éléments d'information liés à l'approche managériale

- GRI 306-3 Déchets générés
- GRI 306-4 Déchets soustraits à l'élimination
- GRI 306-5 Déchets acheminés vers l'élimination

## 2. Contribuer à une société fondée sur le recyclage en atteignant l'objectif « zéro déchet » et « zéro rejet » ;

Stratégies du 6<sup>e</sup> plan d'action environnemental de TICO :

- Promouvoir des mesures contre l'épuisement des ressources par le recyclage des déchets
  - réduire l'utilisation des ressources par des mesures en amont
  - recycler autant que possible les ressources sur site
  - réduire les déchets grâce aux technologies les plus avancées
- Mettre en place et promouvoir des mesures contre l'épuisement de l'eau après avoir déterminé la consommation d'eau et la quantité d'eaux usées ;
  - surveiller les entrées et sorties d'eau dans chaque pays
  - élaborer et promouvoir des mesures appropriées pour lutter contre l'épuisement des ressources naturelles

Conformément à notre Code de conduite, Toyota Material Handling Europe vise 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.

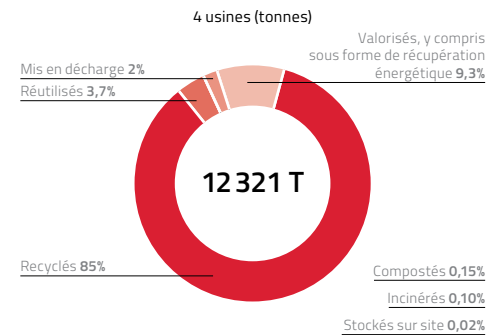
## Réduire, réutiliser, recycler les déchets

### USINES

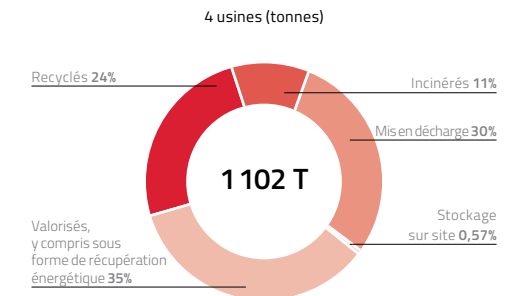
Les déchets issus de nos usines proviennent principalement des opérations de production, d'entretien et de mise au rebut des chariots. Depuis l'exercice 2015, nos usines ont fait état d'une augmentation des déchets dangereux et non dangereux. Dans l'ensemble, les usines, qui ont pourtant réussi à dissocier la croissance de leurs activités des émissions de CO<sub>2</sub>, n'ont pas réussi à dissocier la croissance de leurs activités de l'utilisation des matières premières et de la production de déchets.

Les données montrent que les usines commencent à gérer leurs déchets de manière plus durable. Notre principale usine en Italie a été la première à communiquer sur la manière dont elle composte ses déchets organiques. Notre usine en Suède a été la première à communiquer sur la réutilisation des déchets. L'ensemble des usines a signalé une réduction de 50 % des déchets mis en décharge.

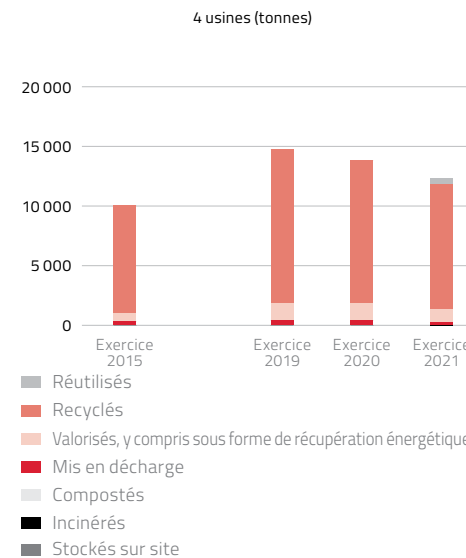
### DÉCHETS NON DANGEREUX EXERCICE 2021



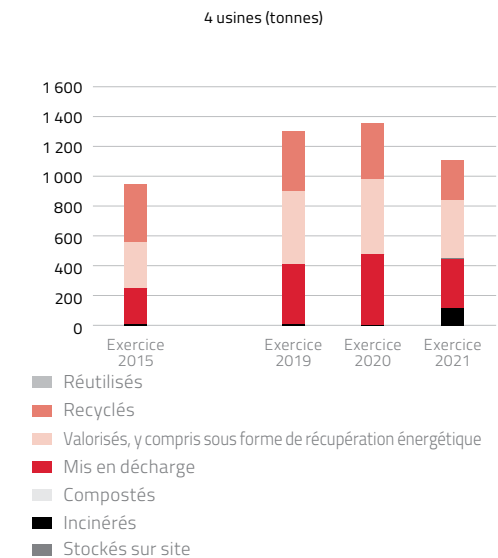
### DÉCHETS DANGEREUX EXERCICE 2021



### DÉCHETS NON DANGEREUX



### DÉCHETS DANGEREUX

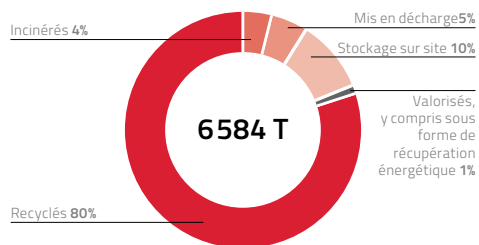


## FILIALES

Notre entreprise a encore beaucoup à faire avant d'atteindre la circularité. À l'heure actuelle, seules 16 de nos 21 filiales rendent compte de la gestion de leurs déchets, alors qu'elles représentent plus de 33 % de nos déchets totaux. La plupart des entités qui ne répondent pas aux exigences de reporting sont de petites entreprises, mais deux d'entre elles représentent de grands pays européens. Parmi les entreprises qui respectent le reporting, aucune n'inclut de données sur les ventes de chariots

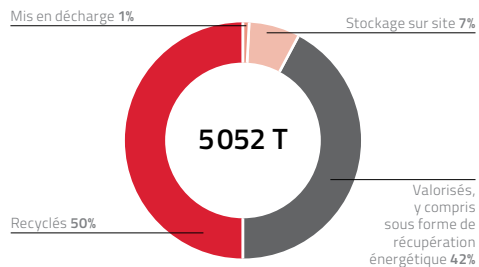
### DÉCHETS NON DANGEREUX EN 2021

16 filiales (tonnes)



### DÉCHETS DANGEREUX EN 2021

16 filiales (tonnes)



d'occasion, qui constituent l'activité de réduction des déchets la plus importante dans notre secteur. En raison de l'épidémie de COVID-19, nous avons reporté l'un de nos objectifs pour l'exercice 2021 (100 % de nos entités répondant aux exigences de reporting concernant la gestion de leurs déchets) afin de libérer certaines ressources EHS pour gérer la pandémie au sein de notre entreprise.

À l'avenir, nos reporting en matière de gestion des déchets devront être plus complets, plus précis et conçus pour soutenir un modèle d'économie circulaire. Pour l'instant, les données disponibles peuvent nous aider à commencer à comprendre les flux de matières au sein de notre entreprise.

## Consommation d'eau

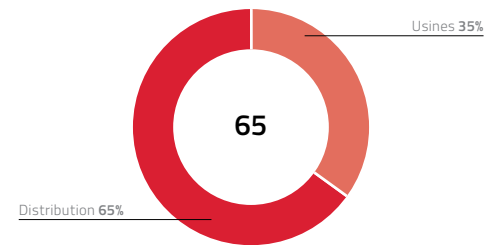
Depuis notre rapport sur le développement durable 2019, 100 % de nos usines continuent de communiquer leurs données sur l'eau, ainsi que 17 de nos 21 filiales.

La plupart des entités qui ne répondent pas aux exigences de reporting sont de petites entreprises où les tarifs de l'eau sont inclus dans le loyer et où aucune donnée sur l'eau n'est disponible. L'une d'elles est un grand pays européen, autrement dit, nous avons encore du chemin à parcourir avant de parvenir à instaurer une culture de la durabilité.

Plus de 95 % de la consommation d'eau déclarée est issue des effluents municipaux. L'eau de pluie représente 4 % de notre eau totale, contre environ 1 % pour l'exercice 2019. L'eau de traitement recyclée et les eaux souterraines ont toutes deux été déclarées inférieures à 1 %. En 2021, la consommation d'eau rapportée par nos entités s'est élevée à plus de 65 000 m<sup>3</sup>, dont plus de 65 % utilisé dans nos usines, dans le cadre des processus de fabrication. L'eau utilisée dans nos filiales sert avant tout au lavage des chariots de location et d'occasion.

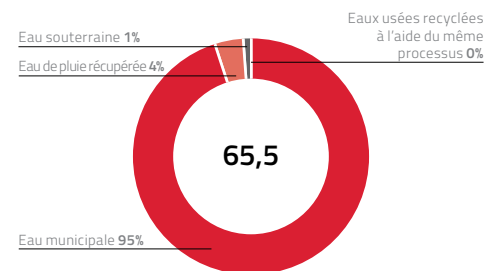
### CONSOMMATION D'EAU PAR FONCTION EN 2021

(milliers de m<sup>3</sup>)



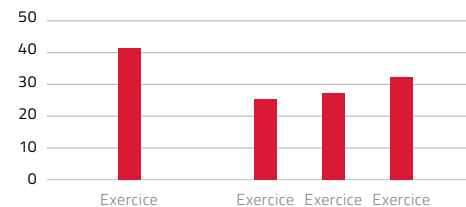
### SOURCES D'EAU EN 2021

(milliers de m<sup>3</sup>)



### CONSOMMATION D'EAU DES USINES EN FONCTION DES REVENUS

(milliers de m<sup>3</sup> / €)



Nos usines sont restées ouvertes durant pratiquement toute la pandémie et ont signalé une augmentation de 8 % de la consommation d'eau depuis notre précédent rapport. La consommation d'eau des usines par euro de revenu généré a augmenté de 27 % par rapport à l'exercice 2019 ; elle reste toutefois inférieure de 22 % à celle de l'exercice 2012.



## Témoignage >

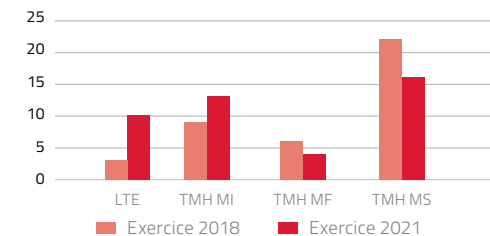
### « Zéro rejet liquide » chez Toyota Material Handling Manufacturing Suède

L'atelier de peinture de Mjölby travaille de manière très durable et économe. Maria Väitalo, responsable Développement durable de Toyota Material Handling Manufacturing Suède, explique les avantages écologiques de leur démarche : « En 2009, notre usine en Suède a investi de manière significative dans son atelier de peinture, en se fixant des objectifs ambitieux : zéro rejet, réduction des déchets de peinture en poudre, réduction de la consommation d'énergie, et zéro émission. Cela a permis de réduire de 90 % l'ensemble des eaux usées du site, l'usine n'évacuant plus que les eaux de la cantine et des équipements sanitaires. »

[Cliquez ici pour accéder au témoignage complet](#)

### TENDANCES DE CONSOMMATION D'EAU PAR USINE

(milliers de m<sup>3</sup>)



Des usines en France et en Suède ont réussi à réduire considérablement leur consommation d'eau sur le long terme, tout en augmentant leurs revenus. Nous leur avons demandé de documenter leurs bonnes pratiques et de les partager avec d'autres entités.

### 3. Réduire les risques environnementaux et promouvoir l'avènement d'une société en harmonie avec la nature

#### Politiques du 6<sup>e</sup> plan d'action environnemental de TICO :

- réduire l'utilisation des substances préoccupantes
- promouvoir les activités de conservation de la biodiversité au sein du Groupe

## Substances préoccupantes

Priorité absolue de TICO, les substances préoccupantes sont également réglementées par de nombreuses directives et règlements élaborés ou révisés dans le cadre du Plan Vert de l'UE. Nous avons constaté une augmentation significative des exigences légales concernant les substances préoccupantes :

- Le règlement européen REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals) nous oblige à informer nos clients de toute substance extrêmement préoccupante (SVHC) contenue dans nos produits.
- La directive-cadre européenne sur les déchets nous oblige, à partir du 5 janvier 2021, à enregistrer dans la base de données SCIP, gérée par l'ECHA, tous les produits et toutes les pièces contenant des SVHC.
- La directive européenne relative aux piles exige que les piles mises sur le marché européen soient durables, performantes et sûres tout au long de leur cycle de vie. Autrement dit, les piles doivent être produites avec la plus faible incidence possible sur l'environnement, en utilisant des matériaux obtenus dans le plein respect des droits de l'homme ainsi que des normes sociales et écologiques. Les entreprises doivent déclarer les piles qu'elles mettent sur le marché

à l'organisme national chargé des piles dans chaque pays membre de l'UE.

- Directive européenne relative à la chaîne d'approvisionnement.
- Le règlement de l'UE sur les minerais de conflits nous oblige à être transparents au sujet de notre approvisionnement en or, en tantale, en étain et en tungstène, en tant qu'entreprise en aval de la chaîne d'approvisionnement 3TG.

Au cours de l'exercice 2021, nous avons procédé à des contrôles dans nos entreprises partout en l'Europe pour nous assurer qu'elle respectaient les nouvelles exigences de la directive-cadre européenne relative aux déchets et de la directive européenne relative aux piles. Pour se conformer aux nouvelles exigences légales, un changement radical sera nécessaire à trois niveaux : les données obtenues des fournisseurs, le traitement des données, et les rapports envoyés aux clients et aux régulateurs.

## Biodiversité

L'impact direct de la fabrication et de l'entretien des chariots élévateurs sur la biodiversité est limité. Bien que nous n'ayons pas effectué de contrôle préalable approfondi de la chaîne d'approvisionnement, nous pensons que l'impact indirect sur l'ensemble de notre chaîne de valeur sera limité à quelques domaines, par exemple l'approvisionnement de certains minéraux.

Toyota Material Handling France a installé dans les locaux de son siège à Paris, des ruches avec des espèces rares d'abeilles. Le miel des ruches est servi à la cantine, afin de sensibiliser les employés à l'importance de la biodiversité. Nous voulons que nos salariés s'impliquent et soutiennent la biodiversité.

De même, en France, notre usine d'Ancenis a remplacé les tondeuses à gazon par des moutons. C'est une solution à la fois moins coûteuse et meilleure pour l'environnement. Elle réduit les émissions de CO<sub>2</sub>, permet la survie de races de moutons rares et implique ses salariés dans l'innovation durable.



## Systemes de gestion de l'environnement

Nos usines et toutes nos filiales sont tenues par Toyota Industries Corporation de maintenir leur gestion de l'environnement au niveau de la certification ISO 14001. 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. Aux Pays-Bas, notre filiale a opté pour la norme de certification « BMWT ». Les certificats de toutes ces entités sont disponibles à l'adresse suivante [www.toyota-forklifts.eu/sustainability](http://www.toyota-forklifts.eu/sustainability).

Les experts environnementaux mondiaux de TICO ont participé à toutes les réunions sur la durabilité organisées au cours de la période de référence, la dernière ayant eu lieu en octobre 2019. Depuis septembre 2020, nos réunions mensuelles en ligne sur la durabilité se sont multipliées ; nos collègues du Japon participent à chaque réunion et interviennent régulièrement.

## Activités de sensibilisation à l'environnement

Prendre soin de l'environnement dans lequel nous vivons est profondément ancré dans les valeurs shintoïstes qui ont inspiré les préceptes Toyota. C'est pourquoi l'organisation d'événements visant à faire participer tous les salariés et leurs familles à des activités de sensibilisation à l'environnement est une tradition de longue date de notre entreprise.

Des exemples de ces activités figurent dans la rubrique « Actions sociales et bénévolat ».

### 4. Promouvoir une meilleure gestion de l'environnement

#### Politiques du 6<sup>e</sup> plan d'action environnemental de TICO :

- mettre en place un système de gestion de l'environnement à l'échelle mondiale et promouvoir les activités connexes
- étendre le champ des actions de sensibilisation de Toyota Industries aux filiales consolidées au Japon et en dehors du Japon

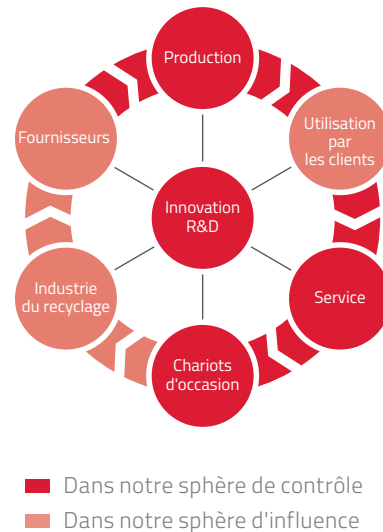
# Économie circulaire

## Cycle de vie des produits

Lors de notre dernière réunion avec nos partenaires, en 2018, ceux-ci ne considéraient pas encore l'économie circulaire comme une question essentielle. Nous n'avons donc pas d'indicateurs clés de performance (KPI) de la GRI à communiquer concernant la première décennie des objectifs de durabilité.

En revanche, l'économie circulaire fera partie de nos objectifs de durabilité pour 2031, et sera une thématique-clé pour nos entreprises. L'économie circulaire est une priorité du Green Deal de l'UE. Un nombre croissant de clients demande une présentation de notre stratégie commerciale circulaire, étayée par des preuves telles que les données d'évaluation du cycle de vie.

Dans le secteur de la maintenance, plusieurs entreprises contrôlent ou influencent d'une manière ou d'une autre le cycle de vie de nos produits. Qu'il s'agisse de négocier avec nos fournisseurs pour réduire la quantité de substances dangereuses dans nos produits ou de vendre des chariots d'occasion à nos partenaires, de nombreuses entreprises sont impliquées dans la gestion de nos chariots tout au long de leur durée de vie.



## Reconditionnement

Pendant le cycle de vie du produit, la consommation énergétique du client est la plus grande source d'émission de CO<sub>2</sub>, 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.

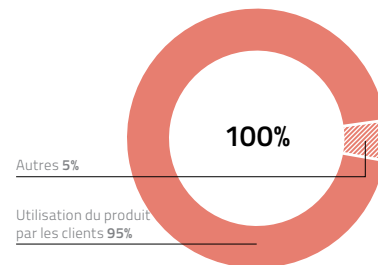
Toyota Industries Corporation a publié sur son [site web](#) l'empreinte carbone de ses produits durant tout leur cycle de vie.



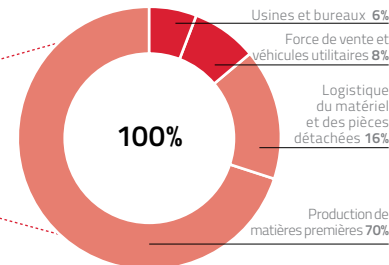
« L'économie circulaire nous donne l'incroyable opportunité de faire encore plus pour le développement durable. Concevoir nos produits de manière à ce qu'ils puissent être améliorés et prolonger leur durée de vie pourrait avoir un impact durable important et positif. »

**Hans Larsson,**  
Directeur Innovation stratégique  
Toyota Material Handling Europe

EMPREINTE CARBONE INCLUANT L'UTILISATION PAR NOS CLIENTS



EMPREINTE CARBONE HORS UTILISATION PAR NOS CLIENTS





« La durabilité va au-delà de nos frontières et de celles de nos clients. Nous nous sommes engagés à soutenir et à respecter l'accord de Paris. Toutes les améliorations du processus pendant la durée de vie d'un chariot sont axées sur la réalisation de ces objectifs. C'est notre façon de prendre la tête du marché de la manutention en réduisant l'impact environnemental sur la planète. »

Niklas Jalkner,  
Directeur Location et Occasion Europe,  
Toyota Material Handling Europe



## Stratégie de seconde vie

**Toyota Material Handling Europe veut réduire le taux de mise au rebut des chariots à moins de 20 % grâce à sa stratégie Second Life.**

Si seuls les nouveaux chariots à haut rendement énergétique sont véritablement adaptés aux applications à forte intensité, nos clients utilisent aussi volontiers des chariots d'occasion ou remis à neuf pour des applications de faible intensité, ou comme chariots d'appoint dans les périodes de forte activité. Notre étude sur la stratégie de seconde 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 représente une partie importante de notre activité, nous améliorons considérablement la durée de vie de nos produits, tout en réduisant les émissions générées par le transport. Pour les applications à faible intensité, les chariots d'occasion constituent une alternative à faible émission de carbone pour les clients désireux de réduire les émissions de carbone en amont dans leur chaîne de valeur. Si les chariots ne peuvent pas être remis à neuf, ils sont recyclés de manière responsable.

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 à nos clients d'acheter un chariot Toyota homologué, à un prix inférieur.

## VISION 2050

**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 carbone au travers de produits et de solutions zéro émission carbone d'ici à 2050

**ZÉRO ÉMISSION CARBONE  
DANS NOS ACTIVITÉS**

Toyota Industries Corporation vise zéro émission carbone dans ses activités

D'ici à 2031, Toyota Industries Corporation souhaite diminuer de moitié les émissions de carbone dans ses activités

Nous agissons en accord avec les objectifs 2021 de Toyota Industries Corporation afin de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> conformément au 6e plan d'action environnemental.

**GESTION DE L'ENVIRONNEMENT**

Une gestion de l'environnement conforme à la vision de Toyota Industries Corporation de « promouvoir l'avènement d'une société en harmonie avec la nature » et de « réduire les risques environnementaux »

**ÉCONOMIE CIRCULAIRE**

Économie circulaire au service de la Vision zéro déchet de Toyota Industries Corporation

## OBJECTIF 2021 ET/OU INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

	EXERCICE 2021	EXERCICE 2020	EXERCICE 2019
Améliorer notre approche pour aider nos clients à gagner en efficacité énergétique et à réduire leur empreinte carbone ; publier trois études de cas par an sur la manière dont nous aidons nos clients à réduire leur empreinte carbone en veillant à respecter les priorités de Toyota Industries Corporation	3 Énergie solaireL, Concept RED DesignL, I-SitelL	3 Glud MarstrandL, LWI 160L, EneolL	3 UponorL, LogitriL, KeskoL
Utilisation de technologies ayant un meilleur rendement énergétique (pas d'objectif spécifique)	1	3	4
Électrification (pas d'objectif spécifique)	1	-	1
Allègement du poids des chariots (pas d'objectif spécifique)	-	1	1
Réduction des pertes énergétiques (pas d'objectif spécifique)	-	-	1
Technologie des piles à hydrogène et à combustible (pas d'objectif spécifique)	1	-	1
Mise au point d'une stratégie énergétique et de réduction des émissions de CO <sub>2</sub> pour nos activités	Engagement dans SBT	Publié	À l'étude
Réalisation d'audits énergétiques dans dix filiales tous les quatre ans	1 réalisé 5 reportés à 2022	2 audits 2 ISO 50001 6 reportés à 2021	Attendue au cours de l'exercice 2020
Développement d'initiatives visant à réduire la consommation d'énergie de notre flotte (véhicules utilitaires et voitures de fonction)	Véhicule utilitaire électrique pilote chez Toyota Material Handling Norvège	Cours d'éco-conduite pour les champions du développement durable	En cours
-10 % de consommation d'énergie par rapport à 2012**	+2 %	+26 %	+23 %
-10 % de consommation d'énergie en fonction des revenus par rapport à 2012**	-31 %	-32 %	-26 %
-30 % d'émissions de CO <sub>2</sub> par rapport à l'exercice 2012**	-29 %	-15 %	2 %
-30 % d'émissions de CO <sub>2</sub> en fonction des revenus par rapport à 2012**	-52 %	-49 %	-
Nombre de mesures prises pour réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO <sub>2</sub>	>200	>200	>140
Utilisation d'électricité 100 % renouvelable (ER)*	88 %	90 %	82 %
Augmentation des certifications ISO 50001 à plus de 40 % dans notre réseau de filiales	4/21	3/21	2/21
Augmenter le nombre de certifications ISO 50001 à plus de 80 % dans nos usines	4/5	4/5	4/5
Étendre le reporting des déchets à toutes les usines	100 %	100 %	100 %
Étendre le reporting des déchets à toutes les filiales	71 %	71 %	71 %
Augmentation de la certification ISO 14001 à plus de 60 % dans notre réseau de filiales	7/21	7/21	7/21
Augmentation la certification ISO 14001 à 100 % des usines	5/5	5/5	5/5
Étendre le reporting sur la consommation d'eau à toutes les usines	100 %	100 %	100 %
Étendre le reporting sur la consommation d'eau à toutes les filiales	86 %	86 %	81 %
Augmentation du nombre de chariots d'occasion vendus	+67 % par rapport à l'exercice 2013	+62 % par rapport à l'exercice 2013	+48 % par rapport à l'exercice 2013
Diminution du nombre de chariots mis au rebut	-51 % par rapport à l'exercice 2013	-39 % par rapport à l'exercice 2013	-19 % par rapport à l'exercice 2013

\* Toutes les entités auront terminé leur transition vers 100% d'ER (énergie renouvelable) le 1<sup>er</sup> jour de l'Exercice 2022

\*\* Exercice 2012: l'exercice financier se termine le 31 mars 2012. Nous l'avons utilisé comme année de référence pour fixer tous nos objectifs en matière d'énergie et d'émissions pour l'exercice 2021, conformément à la norme de comptabilité et de rapport du Greenhouse Gas Protocol.

# Prospérité

---

Maximiser  
la qualité et  
la sécurité  
pour nos  
clients



« La qualité, notre premier objectif » signifie également aider les clients à protéger la santé et la sécurité de leur personnel. »



Per Fyrenius,  
Premier Vice-président  
Développement de l'entreprise  
Toyota Material Handling Europe



# Notre démarche de développement durable - les 10 premières années

## Transparence et responsabilité - les deux forces motrices de notre performance en matière de durabilité



### Prix "Design 4 Safety" pour le Pro-Lifter

Le transpalette manuel BT Pro Lifter de Toyota, qui a recueilli plus de 50 % des votes, a été élu lauréat des IMHX Design 4 Safety Awards 2010.



### Prix "Design 4 Safety" pour I\_Site

Prix IMHX Design Safety Award pour Toyota I\_Site et BT Pro-Lifter pour la deuxième fois



### EcoVadis récompense Toyota Material Handling Europe

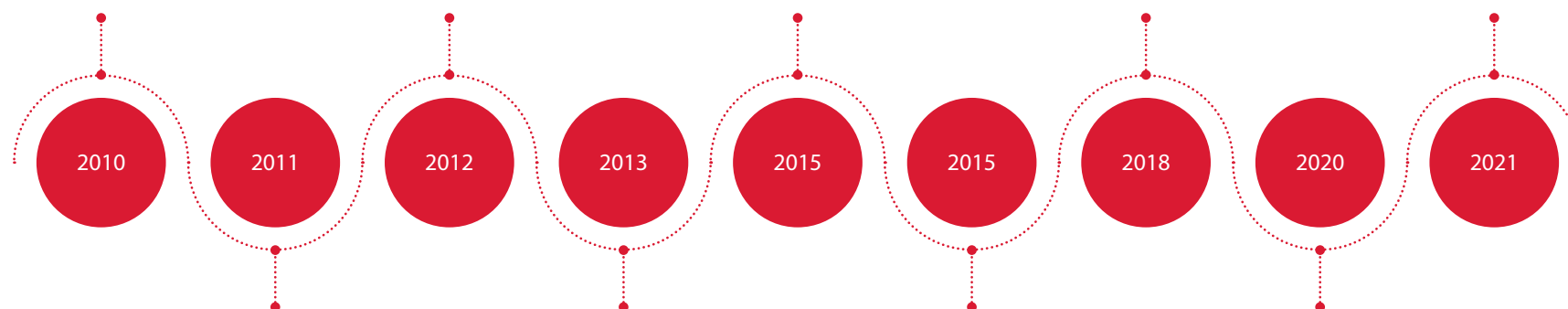
Pour avoir inclus 95 % de ses salariés dans l'évaluation EcoVadis locale et obtenu le niveau Or pour plus de 50 % des entités



### Toyota Material Handling Europe atteint 50 % de ses 71 objectifs de durabilité à long terme pour 2021



### 1<sup>ère</sup> évaluation EcoVadis



### MT décide d'établir un rapport via la GRI

- Créer une fonction dédiée à la durabilité, en ligne avec la stratégie du vice-président
- Devenir le 1<sup>er</sup> acteur du secteur MH en Europe à publier un rapport sur le développement durable conforme à la norme GRI



### 1<sup>er</sup> Rapport de développement durable

L'entreprise a été la 1<sup>ère</sup> du secteur de la manutention en Europe à publier un rapport complet sur le développement durable, conformément aux recommandations de la GRI



### Toyota Material Handling Europe publie son premier Code de conduite Fournisseurs



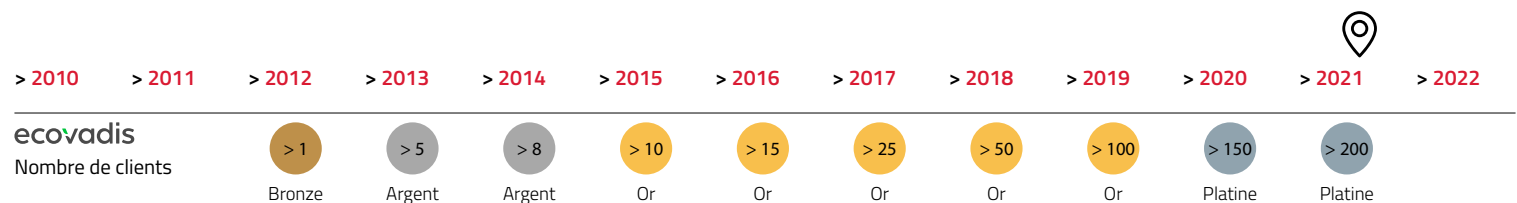
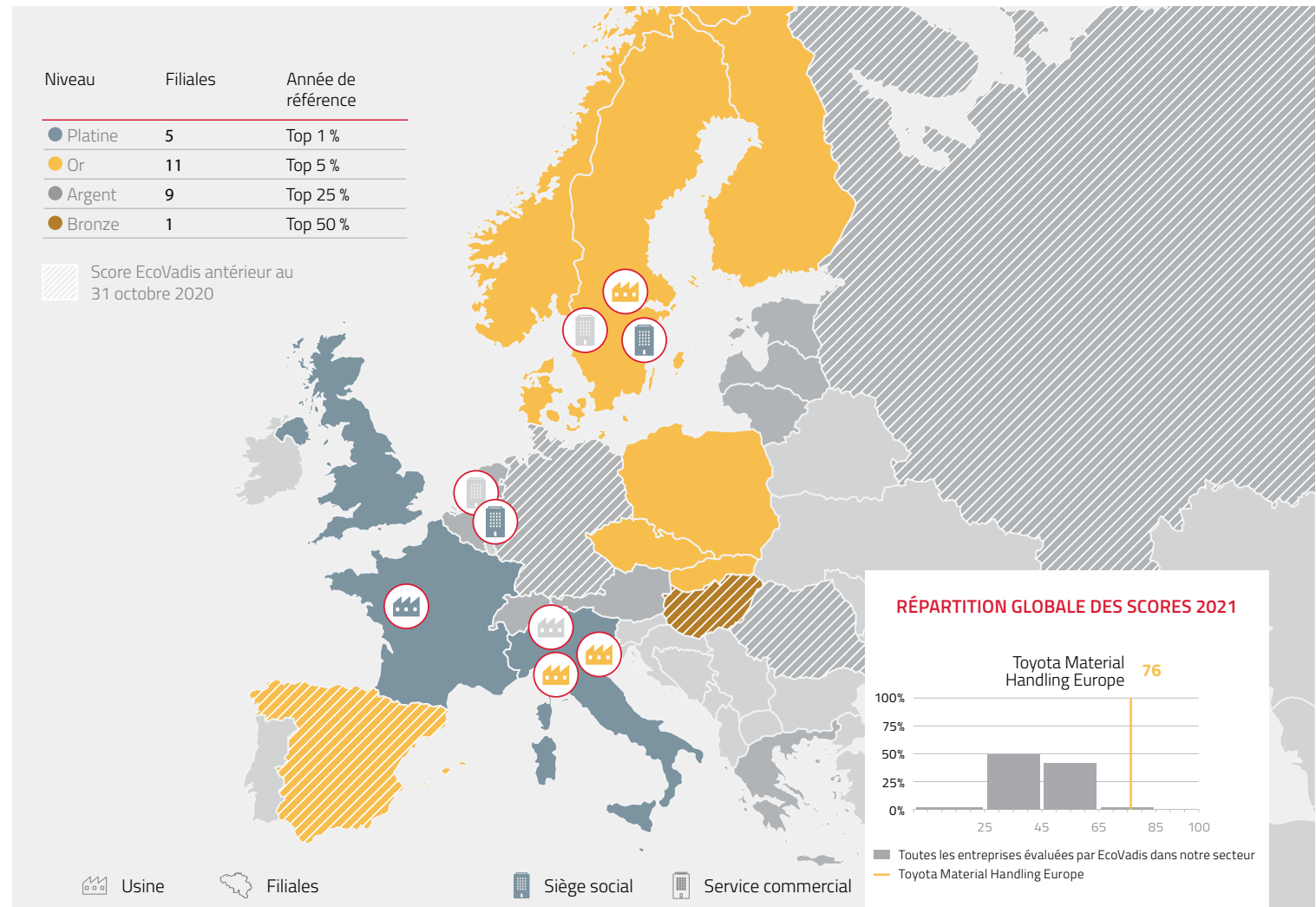
### EcoVadis Platine

L'entreprise est classée parmi les 1 % de fournisseurs les plus performants sur 75 000 dans le monde



EcoVadis est le leader mondial en matière d'évaluation de la durabilité par des tiers indépendants. Chaque année, il évalue plus de 75 000 entreprises dans plus de 200 secteurs d'activité. Le score global est la moyenne pondérée des sous-scores obtenus dans quatre domaines : pratiques de travail, gestion environnementale, éthique commerciale et approvisionnement responsable. Le score global équivaut à une mesure indépendante de l'engagement d'une entreprise en matière de transparence et de responsabilité.

À ce jour, Toyota Material Handling Europe, trois de ses filiales et une usine ont obtenu le label EcoVadis Platine. La carte illustre la situation au 31 octobre 2021.



# Sécurité des clients et formation des opérateurs

Tous nos efforts pour améliorer la qualité de nos produits et processus tendent vers un même but : maximiser la sécurité de nos clients. La sécurité des clients et la formation des opérateurs sont notre principale responsabilité sociale (10 % des blessures majeures dans l'industrie européenne ont lieu avec des équipements de manutention) et une formidable occasion d'avoir un impact social positif (la manutention manuelle est l'une des causes les plus courantes de blessures au travail). Les troubles musculo-squelettiques représentent près de 40 % de l'ensemble des maladies liées au travail.

## Quatre étapes pour la sécurité de nos clients :

1. Dirigeants
2. Équipement
3. Processus
4. Personnes



Zéro accident

Nous proposons des équipements sûrs et des services de qualité, mais nous avons constaté que dans plus de 80 % des cas, le problème réside dans la mauvaise utilisation du chariot. Nous comprenons qu'aider nos clients à maximiser la sécurité implique d'accompagner et de former les membres de la direction, en plus des opérateurs et des programmes

de sécurité comportementale dispensés par nos 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. Par le biais des affiches de sécurité, nous voulons aider nos clients à appréhender ces risques et à y faire face.

## 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 ».

## La qualité de nos formations

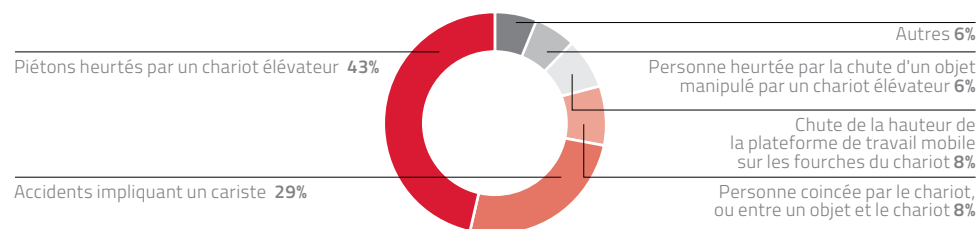
Toyota Material Handling Europe s'engage à fournir des services de formation de qualité aux membres de notre réseau et à nos utilisateurs finaux. Nous faisons tout notre possible pour maintenir des normes de formation élevées et nous participons à un programme de certification avec Bureau Veritas Certification en tant qu'auditeur externe (certification « Quality Progress Training »).



« Operator Training Business Area est une communauté de 91 centres de formation européens qui partagent leurs expériences avec les clients et les utilisateurs. Les formations et le comportement des personnes sont des facteurs essentiels pour améliorer et garantir l'efficacité des opérations menées avec les chariots élévateurs. La sensibilisation à la sécurité et la culture de la sécurité permettent de mieux comprendre les risques, de mieux les prévenir, de réduire les coûts des dommages et d'améliorer la productivité. »

Olivier Drouin,  
Domaine d'activité Formation des opérateurs  
Responsable Développement commercial  
Toyota Material Handling Europe

## STATISTIQUES SUR LES ACCIDENTS DE CHARIOTS ÉLÉVATEURS



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

### GRI 416 : Santé et sécurité des clients

1. Éléments d'information liés à l'approche managériale
2. Informations spécifiques à l'enjeu

Divulgateion 416-1 Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité

## 1. UN PARTENARIAT BASÉ SUR LE RESPECT MUTUEL

Nous sommes un partenaire actif de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Depuis 2010, Toyota est également membre du groupe de pilotage des partenaires de la campagne depuis 2014. 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.

La campagne 2020-2022 « Pour un travail sain : allégez la charge ! » est axée sur la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) d'origine professionnelle. Les TMS restent l'un des types de problèmes de santé liés au travail le plus souvent rencontrés en Europe. Nous voulons sensibiliser les salariés et les clients par le biais de notre site web et des médias 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 le site d'un 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, ou Early warning system), tandis que les défauts de production sont enregistrés dans le système de gestion de l'usine, certifié ISO 9001.

Depuis longtemps, Toyota Material Handling Europe innove dans la conception de ses chariots pour améliorer la sécurité de ses clients. En 1998, Toyota a introduit le Système Actif de Stabilité (SAS) sur ses chariots élévateurs à contrepoids pour prévenir leur basculement dans les virages, l'une des causes de blessures les plus courantes des caristes (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.

Nos clients sont satisfaits de la façon dont nous appliquons ces quatre directives de sécurité. Alors que certaines caractéristiques de sécurité sont standard sur nos chariots, comme le SAS, l'EWS et le pack I\_Site de base, de nombreux clients optent pour nos solutions de sécurité plus avancées.



## Les gerbeurs automatisés interagissent en toute sécurité avec les caristes chez Coop

L'un de nos clients, Coop Norge à Trondheim (Norvège), a décidé d'opter pour une solution de sécurité plus pointue. Deuxième plus grand détaillant national en épicerie, Coop Norge avait besoin d'un espace de stockage supplémentaire et d'une solution de transport horizontal. Pour faire en sorte que les plus de 17 500 transports par semaine se déroulent de manière fluide et sûre, ils ont choisi une solution AGV où le pilote automatique prend les marchandises, passe par le scanner d'une porte et est envoyé au bon endroit pour décharger. L'entreprise dispose d'une flotte mixte composée de chariots de marque Toyota et possède donc son propre atelier pour les réparer sur place.

Les gerbeurs automatisés pour lesquels Coop Norge a opté, permettent non seulement d'augmenter la productivité grâce à leur fonctionnement relativement simple, mais aussi de renforcer la sécurité. Ils détectent les obstacles tels que les autres chariots, les personnes ou les objets, et ralentissent ou s'arrêtent automatiquement. Les véhicules de conduite automatique nécessitant un mode de manipulation différent, nos spécialistes AGV ont formé la main-d'œuvre de Coop Norge pour s'assurer qu'elle utilise les chariots en toute sécurité.

[Cliquez ici pour accéder au témoignage complet](#).



## Témoignage &gt;

## Danske Fragtmænd améliore la productivité et renforce la sécurité à l'aide du système de gestion de flotte I\_Site

Autre exemple, Danske Fragtmænd, une entreprise de logistique danoise qui avait besoin d'aide pour le transport horizontal, le gerbage et le chargement. Ils disposent d'une flotte importante et diversifiée de 42 chariots élévateurs et ont demandé à nos experts de faire en sorte qu'ils aient une vue d'ensemble des chariots. Les chariots intelligents étant déjà un standard chez Toyota, nous leur avons proposé une version plus élaborée de notre système de gestion de flotte I\_Site. I\_Site est un système convivial, accessible via un ordinateur, une tablette ou un smartphone, que ce soit sur place ou à distance. Il permet d'analyser les données relatives aux mouvements des chariots et de paramétrer certaines fonctions, comme le Smart Access, afin que seuls les opérateurs agréés puissent conduire certains chariots. L'application affiche différents types de données, comme le niveau de la batterie du chariot, les lieux de stationnement les plus populaires, les limitations de vitesse, les messages automatiques, les chocs et les défauts éventuels. Ces données transparentes permettent de mieux analyser les accidents ou les collisions, et de prendre les mesures qui s'imposent. L'application propose également plusieurs moyens pour l'entreprise de réduire ses coûts et d'accroître sa sécurité, en fonction du comportement de ses chariots.

[Cliquez ici pour accéder au témoignage complet](#)

### 3. PROCESSUS

Grâce à nos programmes de formation des caristes et à notre solution de gestion de flotte, nous aidons nos clients à s'assurer que leurs chariots sont 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. Sur de nombreux sites en Europe, les chariots élévateurs automatisés Autopilot ont contribué à d'importants gains de productivité.

Depuis 2018, les chariots d'entrepôts Toyota sont équipés de série de la télématique. Le [I\\_Site](#), notre système de gestion de flotte, connecte les chariots du parc client entre eux, permettant aux clients de gérer leur flotte, de contrôler les paramètres des chariots, tels que le pourcentage de la batterie, d'évaluer et d'améliorer leurs activités quotidiennes, à la fois en termes de machines et de conduite des engins. À tout moment et en tout lieu, un tableau de bord personnalisé donne un aperçu complet des opérations des clients. Ils peuvent ainsi accroître leur productivité, améliorer la sécurité des lieux de travail et réduire leurs frais généraux grâce aux chariots intelligents connectés au système de gestion de flotte I-Site de Toyota.

### 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. Souvent, 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 conçu une approche européenne qui respecte la plupart des réglementations locales et répond à certaines des attentes les plus ambitieuses de nos clients concernant un [programme européen harmonisé de formation des opérateurs](#). Nous avons dispensé une formation sur les chariots élévateurs à 350 [responsables de la santé et de la sécurité](#) de nos clients depuis 2015. Au cours de l'exercice 2019, l'entreprise a formé plus de 35 000

caristes dans 14 pays européens, et élargi ses capacités de formation à d'autres pays de l'UE. Toyota Material Handling Europe dispose actuellement de 91 sites de formation et de 136 instructeurs.

Un comportement dangereux peut avoir de graves conséquences sur la santé et la sécurité des équipes. Les caristes sont davantage exposés aux lésions situées au niveau du cou et des épaules. Chez Toyota, nous veillons à développer une ergonomie optimale, nous voulons garantir le confort de nos caristes pour qu'ils puissent travailler de façon sûre et précise. Parmi les caractéristiques ergonomiques de nos chariots, citons : un plancher de cabine réglable en hauteur ou une conduite à distance via une télécommande, des sièges confortables et une cabine inclinable pour soulager les tensions dans le cou, des chariots et des palettes pouvant élever les charges à hauteur de table, un moyen facile de tirer les charges lorsque l'on travaille avec des transpalettes, des chariots et leurs cabines pouvant être utilisés à l'intérieur comme à l'extérieur et résistants aux intempéries. L'élimination du stress et de l'inconfort de vos opérateurs est non seulement bénéfique pour leur santé, mais aussi pour la sécurité globale et la productivité. Elle peut également réduire les coûts en diminuant les dommages, car vos caristes seront plus vigilants.





« En ces temps difficiles, viser l'excellence (l'une de nos valeurs) est essentiel pour fournir des produits de qualité à nos clients. »

Tony Ageneau  
Directeur Qualité  
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 assurant une qualité optimale et en fournissant des 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

Notre réflexion autour de la qualité a évolué, passant d'une approche strictement axée sur le produit à une approche plus globale, tenant compte des 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 61 % des revenus de l'exercice 2021 sont ainsi issus d'usines et de filiales certifiées ISO 9001S.



#### COVID-19 :

La pandémie a augmenté la pression exercée sur les chaînes d'approvisionnement. Nos usines de fabrication et nos fournisseurs ont dû faire preuve de flexibilité, et procéder à des ajustements pour garantir la qualité en raison des restrictions et des réglementations imposées. Nous avons dû innover et trouver de nouvelles façons d'appréhender le processus de qualification, traçabilité et validation des composants.

Grâce aux outils de communication en ligne, nous avons pu échanger, évaluer de nouveaux processus à l'aide de vidéos et de photos, obtenir des preuves des plans de contrôle, etc. Ces démarches en ligne ont constitué une excellente alternative à notre mode de négociation habituel avec nos fournisseurs. Dans les moments difficiles, ce mode de communication a également été fondamental pour traiter avec les fournisseurs et veiller à ce que leur recherche de qualité soit conforme à notre philosophie.

## Nouvelle stratégie qualité

Dans cette optique, notre service qualité a décidé de ne plus se focaliser sur la réduction des coûts de garantie et d'adopter une démarche davantage 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

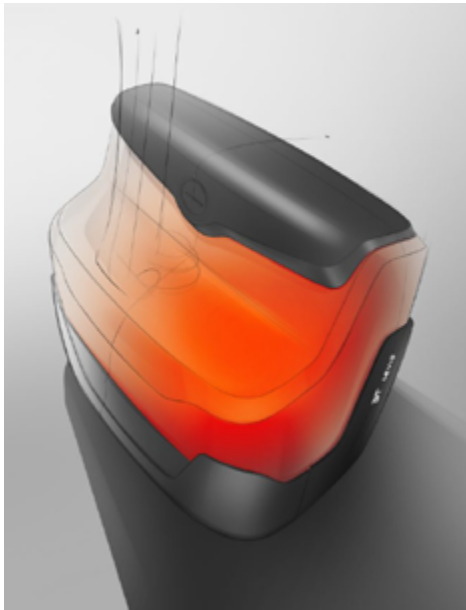
Nous poursuivons notre démarche d'étroite collaboration avec nos fournisseurs pour améliorer la qualité, en leur proposant régulièrement des formations au « Dantotsu » (la référence en termes d'excellence) et en effectuant des audits périodiques dans leurs locaux.

### 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

**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.

Nous pensons que d'excellents résultats peuvent être atteints en écoutant attentivement les besoins de nos clients et en travaillant en équipe, main dans la main avec nos collègues. Cette philosophie a conduit à l'ouverture du centre de conception de Toyota Material Handling Europe dans notre usine de Bologne en 2019. Rapprocher le monde de la production de celui de la conception aide à façonner de nouvelles visions, renforçant ainsi notre objectif de proposer à nos clients les solutions les meilleures et les plus innovantes.

Nous sommes mondialement réputés pour nos chariots élévateurs, à la fois fonctionnels et ergonomiques, au design affirmé.

Toyota Material Handling Europe a remporté plus de vingt prix de design ces dix dernières années, dont trois Red Dot Awards, douze iF Design Awards et cinq German Design Awards. Nous disposons d'un site web dédié à notre [Centre de design](#), sur lequel nous partageons notre approche du design et nos résultats dans ce domaine.

Cela témoigne de notre engagement à développer des solutions de manutention innovantes qui permettent à nos clients d'améliorer l'efficacité de leurs processus.

**Toyota Material Handling Europe a remporté quatre prix de design supplémentaires depuis notre précédent rapport sur le développement durable**



reddot winner 2020



Notre série BT Levio W et sa conception modulaire unique au lithium-ion, a été récompensée en 2020 par le prix « Red Dot » et le « iF Design Award ». Le jury a estimé que le BT Levio au design épuré, était convivial et intuitif.

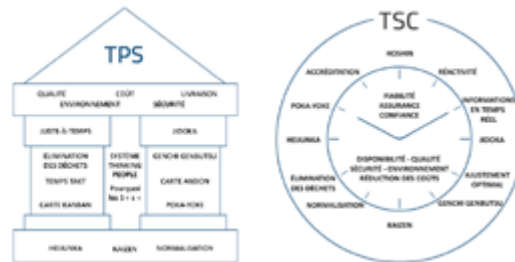




« Nous prenons très au sérieux les commentaires des clients obtenus par le biais de l'Enquête Qualité. En veillant au suivi de chaque réponse individuelle, nous essayons d'améliorer notre service vis-à-vis de tous les clients. Si nous identifions des préoccupations ou des questions de la part des clients, nous veillons à les rappeler le jour-même ou le lendemain. »

Lars Rune Johansen  
Service Manager  
Toyota Material Handling Norvège

## Qualité du service



### Système de production Toyota

Le Toyota Production System (TPS ou Système de Production Toyota) est un système de production rationnel (le lean) reposant sur le principe d'approvisionnement sur demande (système en flux tendu), à savoir que nous produisons uniquement 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 et humaines 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 garantir la qualité.

### Toyota Service Concept

Le Toyota Service Concept (TSC) présente notre approche en matière de planification, de gestion et d'offre de services 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.

Deux programmes européens d'accréditation, l'ASEC (Évaluation et Certification du Service Après-Vente) et le STEP (Programme de formation des techniciens de maintenance) 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 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 détenteurs de la certification ASEC de niveau 1 (GOOD).

Liée au Toyota Service Concept, la solution T-Stream, est l'outil dédié à nos techniciens de maintenance et à leurs collègues du back-office. T-Stream est la plateforme de services de connectivité de l'entreprise, mise en ligne en 2019. La prochaine version (la 3ème) sera déployée au cours de l'exercice 2022. 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.



61

## Net Promoter Score (NPS)

Les clients évaluent nos services sur une échelle de -100 à +100. Au cours de l'exercice 2020, notre moyenne a augmenté de quatre points par rapport à l'exercice 2019.

### Enquête Qualité de Toyota

Depuis 2015, nous évaluons quotidiennement nos prestations de service grâce au NPS (de l'anglais « Net Promoter Score »). Le NPS est un outil de gestion qui évalue la fidélité des clients. Il nous a permis d'obtenir de précieuses informations auprès de 100 000 répondants issus de 20 pays européens afin d'améliorer nos activités de vente, de locations, et de 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. Pour en savoir plus, consultez notre rubrique sur l'Enquête Qualité de Toyota.





## 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.**

Le développement du capital humain est le fondement de notre approche en matière de conseil, avec comme objectif de simplifier les processus clients et d'être prêts pour le monde du numérique. Nous nous concentrons essentiellement sur trois 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
- **Les personnes** - Une gestion du changement réussie nécessite de placer l'humain au cœur de toute la démarche Kaizen. 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 la production continue de lithium-ion ([lithium-ion](#)) s'accompagne de solutions logicielles à la pointe de la technologie (T-ONE, T-Stream).

Exercice 2021 :



Nous avons atteint un taux de résolution des pannes dès la première intervention de 96 %



Notre programme de formation contribue au développement continu des compétences de nos salariés tout au long de leur carrière, dans le domaine de la sécurité, de la durabilité, de la relation client et de l'excellence technique



Les accréditations [ASECs](#) sont passées à 65 % dans l'ensemble du réseau

T-ONE est notre plateforme de contrôle dédiée aux systèmes automatisés vendus en tant que solutions. Elle standardise notre logiciel industriel, réduisant ainsi le besoin d'adaptations et de développement de logiciels spécifiques au client.

Le fait de disposer de logiciels suffisamment testés est un gage de qualité. La première itération de la plateforme a donné lieu à de nombreuses suggestions d'amélioration, mais son adoption a été lente. Avec la deuxième version, nous sommes passés à une architecture plus moderne avec des adaptations configurables, entraînant une augmentation du taux d'utilisation bien supérieure à l'objectif fixé.



« Chez Toyota, nous sommes fiers d'être pionniers de la pensée 'Lean', dont les origines reposent entièrement sur le Système de Production Toyota Production (TPS). La Toyota Lean Academy offre un soutien aux clients dans leur démarche d'amélioration continue. »

Claus Christensen,  
Directeur Toyota Lean Academy  
Toyota Material Handling Europe

# Qualité de l'expérience

## Logiconomi

### SUIVRE LES TENDANCES ET LES TECHNOLOGIES

Le monde de la logistique évolue aujourd'hui plus vite que jamais. L'impact du commerce électronique, les attentes croissantes des clients, l'automatisation, la connectivité et la recherche de solutions de plus en plus durables et économes en énergie ne sont que quelques exemples des dernières avancées.

Afin d'aider les responsables de la logistique à suivre le rythme de ces changements, Toyota Material Handling a pris des mesures pour travailler avec d'autres entreprises partageant les mêmes valeurs, pour partager des idées et identifier les tendances et technologies qui auront un impact sur le monde de la logistique, dans un avenir proche ou lointain.



### QU'EST-CE QUE LOGICONOMI ?

**Le programme Logiconomi est une plateforme dédiée au partage de concepts, d'idées et de solutions issus de la collaboration. Sur le forum, on peut trouver des interviews courtes et simples, des présentations et des discussions. Le programme est ouvert à tous les responsables de la logistique, il prévoit l'organisation d'événements et propose de courts épisodes de « Logiconomi TV », qui peuvent tous être consultés sur le site web de l'association [accessible via notre site web](#).**

### COLLABORATION

La collaboration est au cœur du programme Logiconomi. La logistique est une activité qui évolue rapidement, qui concerne de multiples secteurs et qui s'appuie sur de nombreuses technologies. Aucune organisation ne dispose de toutes les réponses. C'est pourquoi le programme Logiconomi associe des acteurs majeurs tels que Microsoft, Bosch et Ericsson, qui ont présenté leurs idées et leurs concepts lors du Forum Logiconomi 2019, ainsi que de plus petites entreprises progressistes et des start-ups qui ont la liberté et la créativité nécessaires pour développer des concepts totalement inédits. Le programme Logiconomi étudie ces nouveaux concepts en utilisant un « radar technologique » et convie certains invités spéciaux à partager leurs idées de manière simple et efficace. En raison de l'impact du COVID-19, le programme Logiconomi 2021 est entièrement disponible en ligne.



Sanjay Ravi, Directeur général de Microsoft Automotive Industry, lors de l'événement Logiconomi



Remo Brunschwiler, PDG de Vanderlande, lors de l'événement Logiconomi



Bertrand Piccard, Fondateur et Directeur général de la Fondation Solar Impact, lors de l'événement Logiconomi

## Logistics Design Awards

**Notre concours de design biennuel vise à encourager les étudiants en design du monde entier à s'intéresser à l'amélioration créative du monde de la logistique.**

La société civile est au cœur des stratégies de durabilité efficaces. De toutes les initiatives « d'engagement des partenaires » organisées par l'entreprise, celle-ci implique le plus grand nombre de personnes et d'organisations externes. En quatre éditions seulement, ce qui était au départ un petit concours régional est devenu un concours de renommée internationale. Lors de l'édition 2020, un total de 2 397 étudiants de 123 pays ont participé. Lancé par Toyota Material Handling Europe en 2014, d'autres régions du monde ainsi que notre entreprise sœur Toyota Motor Europe se sont joints à nous en tant que sponsors et juges.

### TLDC 2022 - « CAN YOU DELIVER? » OU LA MICROLOGISTIQUE URBAINE

Les villes étant saturées, les voitures sont de plus en plus bannies des centres urbains. Cette démarche est aussi un moyen de lutter contre la pollution. Cependant, la micrologistique urbaine comprend ses propres défis pointus et complexes. Nous demandons aux participants de corriger les dysfonctionnements dans la gestion des flux de biens et de services dans et autour de la ville. Pour le Concours Toyota Logistic Design 2022, sur la micrologistique urbaine, nous avons décidé de faire équipe avec Toyota Motor Europe pour une approche intégrée. Ce que nous voulons, ce sont des idées qui permettent aux systèmes de logistique urbaine de fonctionner à tout moment sans exception.

Le concours est désormais clos pour les nouvelles candidatures. Les candidatures retenues seront présentées sur le site web du concours en février 2022. Des experts et des leaders du secteur prendront la décision finale et sélectionneront les gagnants du concours.

### TLDC 2020 - « CAN YOU MAKE IT FLY? » OU LA MANUTENTION DES BAGAGES

La dernière édition portait sur la manutention des bagages dans les aéroports. Nous avons demandé à des étudiants et à de jeunes diplômés de nous faire part de leurs idées sur la manière de résoudre les

TLDC	Thème du concours	# Inscriptions	# Pays
2020	'Baggage Handling. Can you make it fly?'	2397	123 (concours mondial)
2018	'Package Delivery. Join the revolution'	1205	18 pays européens
2016	'Forklifts, like you've never seen them before'	562	18 pays européens
2014	'Tow Tractors: Industrial Machine in Need of a Makeover'	132	17 pays européens



problèmes que pose le « Traitement des bagages dans les aéroports ».

Le concept gagnant est « Mobi » de Batuhan Yildirin et Sena Tasli de l'Université TOBB d'Ankara. Il s'agit d'une approche révolutionnaire de la manutention des bagages où le voyageur n'a plus besoin de valise. Ou plutôt, les voyageurs reçoivent un bagage vide, qui est ensuite récupéré, mis dans l'avion, puis livré à l'adresse de destination du passager. Une interview des deux gagnants est disponible [ici](#).



## Défi de l'innovation

**Avec trois autres partenaires industriels de la région de l'est de la Suède et en coopération avec le parc scientifique de Linköping, Toyota Material Handling Europe AB a créé un espace de collaboration en matière d'innovation appelé IndX.**

L'objectif est de trouver des idées novatrices ainsi que des startups/ scale-ups dans le domaine des technologies émergentes, et de leur donner l'opportunité de démontrer la faisabilité de leur innovation. IndX et ses partenaires fondateurs se concentrent sur les tendances technologiques et les start-ups qui ont un lien clair avec nos domaines d'intérêt communs : l'automatisation, la connectivité et la durabilité.

En 2020, IndX a attiré plus de 70 candidats de divers pays dans différents domaines technologiques. Au final, il y a eu cinq finalistes, et Toyota Material Handling Europe s'est engagé dans un projet pilote concernant la téléopération des chariots élévateurs avec une start-up suédoise appelée Voysys, permettant l'utilisation de chariots élévateurs dans des environnements dangereux, par exemple.

Le défi IndX se poursuit maintenant en 2021, nous attendons avec impatience de nouvelles idées passionnantes et la possibilité de collaborer avec des start-ups et scale-ups innovantes.





« L'approvisionnement responsable est un sujet majeur de la RSE (responsabilité sociale des entreprises) qui touche à de nombreuses questions fondamentales, des conditions de vie des travailleurs de nos fournisseurs à la durabilité environnementale. L'approvisionnement responsable offre la possibilité d'avoir un impact substantiel et positif dans la sphère d'influence d'une entreprise. »

**Giorgio Polonio**  
Vice-président des Achats  
Toyota Material Handling Europe  
Service Approvisionnement

## 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 démarche d'achats responsables 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. 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 maintenance 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

### GRI 204 : Pratiques d'achats

1. Éléments d'information liés à l'approche managériale
2. Informations spécifiques à l'enjeu  
Élément d'information 204-1 Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux

### GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs

1. Éléments d'information liés à l'approche managériale
2. Informations spécifiques à l'enjeu  
Élément d'information 308-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux  
Élément d'information 308-2 Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises

### GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs

1. Éléments d'information liés à l'approche managériale
2. Informations spécifiques à l'enjeu  
Élément d'information 414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux  
Élément d'information 414-2 Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises

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.

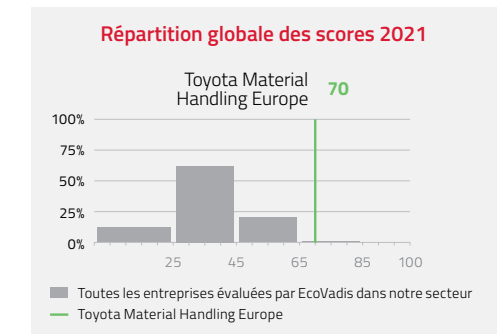
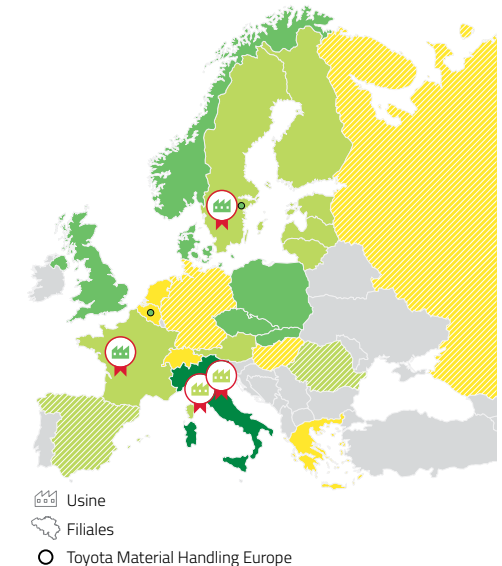
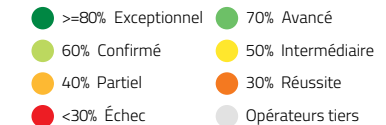
Les pratiques d'achats responsables sont régies par les politiques de Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe et nos quatre usines, ainsi que par les directives de l'UE et la législation nationale en vigueur dans les pays avec lesquels nous commerçons et où nous sommes implantés. 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. Grâce aux mesures déjà prises, nous nous sommes vus octroyer un score de 70 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 au score de 38 obtenu par plus de 150 autres fournisseurs du secteur des machines industrielles.



Avant la pandémie, nous avons organisé des « visites Dantotsu » trimestrielles avec nos fournisseurs. Ceux-ci combinent des éléments de formation, de conseil, de coaching et d'audit de qualité, le tout dans un esprit de profonde collaboration. Après avoir piloté une série d'auto-évaluations RSE auprès de nos 50 fournisseurs, nous avons compris l'importance d'une bonne gouvernance RSE vis-à-vis de ces derniers. Nous avons également compris qu'il serait difficile d'étendre ce programme, du fait de la pandémie. C'est pourquoi nous avons reporté plusieurs de ces ICP et décidé d'étendre l'évaluation EcoVadis à tous nos fournisseurs à partir de l'exercice 2023.

### APPROVISIONNEMENT DURABLE

– Selon EcoVadis



**Nos principaux fournisseurs ont tous respecté 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.

## LE VOLET « DÉVELOPPEMENT DURABLE » DES PROCHAINES JOURNÉES FOURNISSEURS

Notre Journée annuelle des fournisseurs a réuni tous nos principaux fournisseurs, nous donnant l'occasion d'évoquer des problématiques communes, l'innovation dans notre secteur et les améliorations en cours. La question de la durabilité est également un élément important de cette conférence.

Nous nous alignons sur la législation européenne « REACH », les Directives Européennes RoHS, WFD et la base de données SCIP, ainsi que le règlement POP. Nous sommes également allés au-delà de la simple conformité aux dispositions légales avec l'ajout d'une partie relative aux « minerais provenant de zones de conflit » 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 disponible [ici](#).

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 li-ion que nous produisons dans nos usines de Mjølby et de Bologne sont assemblées à l'aide d'éléments provenant uniquement de fournisseurs ayant une politique d'approvisionnement responsable en minerais\*.

\* Nos cellules de batterie lithium-ion ne contiennent pas de minerais de conflit. Le terme « minerais de conflit » désigne le tantale, le tungstène, l'étain et l'or (3TG) qui proviennent des zones de conflit de la République démocratique du Congo et des pays limitrophes. Le cobalt n'est pas inclus dans les quatre minerais de conflit, bien que le cobalt provienne principalement de zones à haut risque. Nos fournisseurs de batteries ont donc mis en place d'importantes mesures correctives afin de garantir aux mineurs de meilleures conditions de travail et d'aider leurs communautés locales.

## 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

### ÉTHIQUE

- Intégrité commerciale
- Achat de minerais
- Cadeaux et marques d'hospitalité
- Divulgarion 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

### 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

### ENVIRONNEMENT

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



« La pandémie nous a incités à revoir notre approche relative aux audits de fournisseurs. Nos fournisseurs ont apprécié nos visites sur site, considérées comme de véritables moments de collaboration permettant de résoudre divers problèmes. Désormais, nous devons articuler les audits et l'engagement en ligne. »

**Jean-Charles Mélix**  
Directeur des produits stratégiques  
Toyota Material Handling Europe  
Service Approvisionnement



« Les entreprises qui s'efforcent activement de répondre aux priorités de leurs clients en matière de durabilité parviennent à créer des partenariats plus solides autour de priorités communes. »

Tom Schalenbourg,  
Directeur Développement durable de  
Toyota Material Handling Europe

## Transparence et communication



**Selon la GRI, 70 % des entreprises font appel à un organisme pour la vérification externe des informations contenues dans leur rapport. Initialement, nous avions prévu d'organiser la vérification externe du chapitre sur les émissions de notre rapport. Ce projet est l'un des nombreux projets finalement annulés pour privilégier d'autres domaines comme la santé, la sécurité et le bien-être. En acceptant de fixer des Objectifs fondés sur la science, l'entreprise s'est fermement engagée à vérifier en externe ses rapports sur les émissions de scope 1, 2 et 3 et les dispositions prises pour atteindre les objectifs de réduction en 2030, 2040 et 2050.**

Nous avons pour objectif qu'au moins huit distributeurs indépendants passent également l'évaluation EcoVadis. En 2019, deux distributeurs au Portugal et en Ukraine ont passé une évaluation EcoVadis. Une fois encore, en raison de la pandémie, nos distributeurs indépendants ont choisi de suspendre temporairement toute évaluation supplémentaire. Les distributeurs locaux vont être soumis à une pression croissante de la part des grands comptes, qui ont pour certains déjà commencé à faire des évaluations EcoVadis locales une exigence contractuelle.

### Un nouvel impératif commercial

#### INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Plusieurs de nos partenaires financiers nous ont informés que la taxonomie du Green Deal de l'UE les oblige à exiger davantage d'informations sur la durabilité de la part de leurs clients avant de prendre des décisions sur la fourniture de solutions financières.

#### SALARIÉS

Nous constatons que la durabilité joue un rôle de plus en plus important dans la sélection des employeurs. Le changement est perceptible quelle que soit la profession, la tranche d'âge et la zone géographique.

#### EXIGENCES DES CLIENTS

Face à l'intérêt accru de leurs partenaires, nos clients transmettent ces exigences à leurs fournisseurs.

### Quelle est notre organisation ?

#### GRI

**Les indicateurs GRI nous fournissent un premier modèle de reporting, comme c'est le cas pour plus de 80 % des 250 plus grandes entreprises mondiales.**

« GRI » est l'acronyme de Global Reporting Initiative, une organisation non gouvernementale basée à Amsterdam. Les normes GRI font partie de celles recommandées par les lignes directrices de l'UE sur l'information non financière, pour que les entreprises se conforment à la directive européenne sur la publication d'informations non financières. Pour nous, il s'agit de normes qui s'appliquent à l'échelle du groupe, pour lequel nous collectons des informations non financières auprès de toutes les filiales. Nous n'exigeons d'aucune de nos filiales qu'elle publie des rapports de développement durable conformes aux normes GRI.

Étant donné que ce rapport vient clore notre première décennie d'engagements en matière de développement durable, ainsi que tous les objectifs qui ont été révisés pour la dernière fois en 2018 conformément aux normes GRI 2016, nous avons continué, par souci de cohérence, à utiliser les normes GRI 2016. L'étape suivante consistera à élaborer une nouvelle stratégie de développement durable, assortie de nouveaux indicateurs clés de performance et de nouveaux objectifs pour 2031. Ces indicateurs seront alignés sur les normes GRI 2018, ou sur la version la plus récente des normes disponibles au moment de la publication du prochain rapport.

**ECOVADIS**

**Nos principaux clients intègrent de plus en plus souvent des évaluations RSE dans 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.**

L'agence de notation Ecovadis évalue plus de 75 000 entreprises dans le monde entier en fonction de leurs performances environnementales, sociales et éthiques. Sa plateforme en ligne permet à 175 multinationales d'accéder aux évaluations de leurs fournisseurs sélectionnés dans 160 pays.

EcoVadis, qui a évalué notre responsabilité sociale d'entreprise en 2021, a décerné à Toyota Material Handling Europe un score global de 76, ce qui nous place parmi les 1% des fournisseurs mondiaux de machines à usage général les mieux notés du secteur.

Nous avons obtenu la certification Platine d'EcoVadis pour Toyota Material Handling Europe et quatre 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 2020 et 2021. À la date de publication du présent rapport, un total de quatre filiales étaient en cours de réévaluation par EcoVadis.

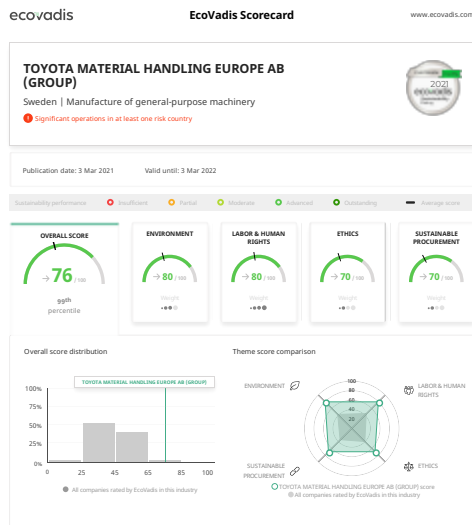
En avril 2018, EcoVadis nous a décerné le prix jamais octroyé de « Best Group Engagement » pour récompenser l'implication de toutes nos filiales européennes en faveur de la transparence.

**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.

Conformément aux lignes directrices du CDP, Toyota Material Handling et ses filiales ne soumettent pas leurs propres rapports CDP.



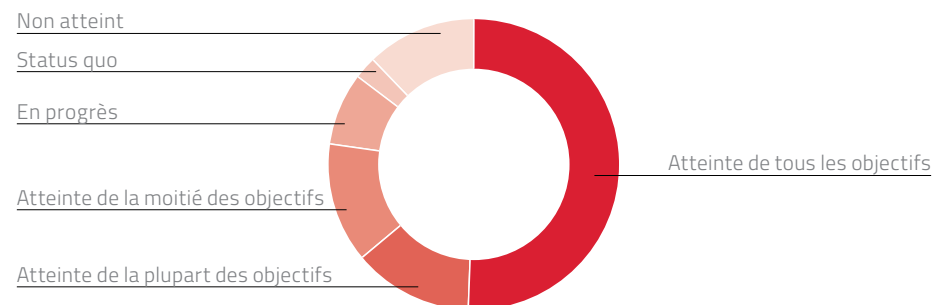
**LES NORMES ISO**

Les 42 certificats ISO ont tous été obtenus par des entités juridiques locales et ont une portée locale. Aux Pays-Bas, l'entreprise a obtenu un équivalent local de la norme ISO 50001. Nous avons listé toutes les entités et leurs différents certificats, à la page 81. Tous les certificats ISO peuvent être téléchargés sur notre site web.

**INITIATIVE SBT**

Les Objectifs fondés sur la science (Science-based targets, ou SBT) constituent une norme permettant aux entreprises de prendre en charge leur propre contribution au maintien des émissions de gaz à effet de serre, conformément aux accords de Paris. Plus de 10 % des entreprises du Fortune 500 ont publié leurs SBT et plus de 20 % se sont engagées à le faire dans les 24 prochains mois. Depuis septembre 2021, notre entreprise a rejoint le groupe des entreprises qui s'engagent à fixer de tels objectifs.

**DEGRÉ DE RÉALISATION DES OBJECTIFS DE DURABILITÉ DE L'EXERCICE 2021**



## VISION 2050

SÉCURITÉ DES CLIENTS ET  
FORMATION DES OPÉRATEURS

Objectif zéro accident pour le matériel de  
manutention en Europe

OBJECTIF 2021 ET/ OU INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	EXERCICE 2021	EXERCICE 2020	EXERCICE 2019
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 témoignages de clients par an	9 <a href="#">Velux</a> , <a href="#">Danske Fragtmænd</a> , <a href="#">Améliorer l'ergonomie</a> , <a href="#">Torol Tinel Coop</a> , <a href="#">Confort du conducteur</a> , <a href="#">Réduire les dommages au produit</a> , <a href="#">Examen approfondi</a>	3 <a href="#">ID logistique</a> , <a href="#">Makfa</a> , <a href="#">Philip Morris international</a>	3 <a href="#">Glud &amp; Marstrand</a> , <a href="#">Logitrol</a> , <a href="#">Keskul</a>
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	Oui	Oui
Intégrer des dispositifs de sécurité complémentaires dans nos produits standards	Oui	Oui	Oui
Veiller à ce que 100 % de nos chariots soient compatibles avec le système de gestion de flotte I_Site	Oui	Oui	Oui
Dispenser une formation « Chariot élévateur » aux responsables sécurité de nos clients à l'échelle mondiale 100	271	359	182
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 trois pays prévue pour l'exercice 2020, et dans 6 pays d'ici l'exercice 2021.	Mis en place dans deux pays	Mis en place dans trois pays	Lancement

## 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

Attribution de prix de design supplémentaires sur la période 2018 - 2021 - objectif > cinq (cumulatif)	9	7	5
Un concours destiné aux étudiants en design organisé tous les deux ans	2 397 participants	-	1 205 participants
Un concours destiné aux élèves ingénieurs organisé tous les deux ans	Reporté à une date indéterminée	-	-
Former nos fournisseurs au « Dantotsu » (aucun objectif)	-	12	8
Procéder à des contrôles qualité « Dantotsu » dans les locaux de nos fournisseurs ou en ligne* (aucun objectif)	En présentiel : 13 En ligne : 132	142	295
Réaliser des audits / SPTT de qualité dans les locaux de nos fournisseurs ou en ligne *(aucun objectif)	En présentiel : 26 En ligne : 247	166	104
Conserver la certification ISO 9001 à >70 % dans notre réseau de filiales	8/21	8/21	10/21
Conserver la certification ISO 9001 à 100 % dans nos usines	5/5	5/5	5/5

## QUALITÉ DU SERVICE

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	20	20
Utiliser la solution T-Stream dans 50 % de nos filiales	Phase 2 : Implémentation terminée Phase 3 : Démarrage du projet	Phase 1 : Implémentation terminée Phase 2 : Services prêts au déploiement	Phase 1 : Implémentation dans 17 filiales
Conserver la certification ASEC (Évaluation et Certification du Service Après-Vente) dans toutes nos filiales	65 %	65 %	55 %
Viser un score NPS de 54 dans toutes nos filiales	NPS = 61	NPS = 56	NPS = 52
Viser un taux de 95 % de réparation des chariots dès la première intervention dans toutes nos filiales	96,3 %	96,1 %	95,7 %
Utiliser la solution T-One dans 50 % des filiales	67%	Lancement du processus de déploiement	Processus en place

## ACHATS RESPONSABLES

Trouver les partenaires adéquats pour nous permettre et  
permettre à nos clients d'atteindre nos/ 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	Reporté	Reporté	À l'étude
Former 100 % de nos acheteurs à l'approvisionnement responsable	100 %	100 %	100 %
Réaliser des auto-évaluations de la RSE auprès de tous nos prestataires directs	Reporté	Reporté	50
Réaliser des auto-évaluations de la RSE auprès de dix de nos prestataires directs	Reporté	Reporté	Projet pilote terminé
Mettre en place un outil d'évaluation des risques pour tous nos principaux prestataires directs	En place	En place	En place
Revoir les processus d'évaluation de la RSE de tous nos fournisseurs	Reporté	Reporté	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 1 %	Top 1 %
Conserver la certification Or d'EcoVadis de TMHE au niveau européen	Platine	Platine	1
Obtenir la certification Or de 17 filiales locales	16	16	16
Veiller à ce que 8 de nos distributeurs indépendants obtiennent la certification Bronze d'EcoVadis	0	Deux pilotes (Portugal, Ukraine)	Lancement du projet pilote
Poursuivre un reporting de développement durable couvrant 95 % des salariés, conformément aux recommandations de la GRI.	Standards GRI > 95 %	Pas de rapport en 2020	Normes GRI > 95 %
Procéder à un audit externe pour évaluer la conformité aux normes 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 atteint	Non	Non

\* ou en ligne en raison des restrictions liées au COVID-19

Pour plus d'informations sur les années antérieures, veuillez consulter nos précédents [Rapports sur le développement durable](#).



## Synthèse des entités juridiques de Toyota Material Handling, couverture des référentiels GRI, EcoVadis et ISO en pourcentage (%) de l'effectif total

Entité	Activité	Abréviation	Raison sociale	Ville	Pays	GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS				Les normes ISO			Commentaires			
						2013	2015	2019	2021	2019	2021	2019			2021							
						58 %	81 %	97 %	98 %	98 %	99 %	77 %	62 %	43 %	12 %	67 %	62 %	47 %		45 %		
Approvisionnement (5 usines + 1 entrepôt)	Usine	TMHMS	Toyota Material Handling Manufacturing Suède AB	Mjölby	Suède	1	1	1	1	1	Or	1	1	1	1	0	1	1	1	1		
	Usine	TMHMF	Toyota Material Handling Manufacturing France SAS	Ancenis	France	1	1	1	1	1	Platine	1	1	1	1	0	1	1	0	1		
	Usine	TMHMI	Toyota Material Handling Manufacturing Italie S.p.A	Bologne	Italie	1	1	1	1	1	Or	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	0	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	1	0	0	0	0	0	0	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	0	
Grandes entités (4)	Filiales	TMH DE	Toyota Material Handling Allemagne GmbH	Hanovre	Allemagne	0	1	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiales	TMH FR	Toyota Material Handling France SAS	Paris	France	1	1	1	1	1	Platine	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	
	Filiales	TMH IT	Toyota Material Handling Italie S.R.L	Bologne	Italie	0	1	1	1	1	Platine	1	1	0	1	1	1	0	1	1		
	Filiales	TMH UK	Toyota Material Handling Royaume-Uni Ltd	Slough	Royaume-Uni	1	1	1	1	1	Platine	1	1	1	0	0	1	1	1	1		
Petites et moyennes entreprises (17)	Filiales	TMH AT	Toyota Material Handling Autriche GmbH	Vienne	Autriche	0	0	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Filiales	TMH BA	Toyota Material Handling Baltique SIA	Riga	Lettonie	0	0	1	1	1	Or	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Couvre également l'Estonie et la Lituanie
	Filiales	TMH BE	Toyota Material Handling Belgique NV/SA	Willebroek	Belgique	0	1	1	1	1	Or	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Couvre également le Luxembourg
	Filiales	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	0	Participation de 50 %
	Filiales	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	1	
	Filiales	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	0	
	Filiales	TMH ES	Toyota Material Handling Espagne SA	Barcelone	Espagne	0	1	1	1	1	Or	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	
	Filiales	TMH FI	Toyota Material Handling Finlande Oy	Helsinki	Finlande	0	0	1	1	1	Or	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	Filiales	TMH GR	Toyota Material Handling Grèce SA	Athènes	Grèce	0	0	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Couvre également Chypre
	Filiales	TMH HU	Toyota Material Handling Hongrie Ltd	Budapest	Hongrie	0	0	1	1	1	Bronze	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiales	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	0	Certificat environnemental et de qualité BMWT, certificat H&S VCA
	Filiales	TMH NO	Toyota Material Handling Norvège AS	Trondheim	Norvège	0	1	1	1	1	Or	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiales	TMH PL	Toyota Material Handling Pologne Sp z.o.o.	Jaktorov	Pologne	0	0	1	1	1	Or	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiales	TMH RO	Toyota Material Handling Roumanie S.R.L	Bucarest	Roumanie	0	0	1	1	1	Argent	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	
	Filiales	TMH RU	OOO Toyota Material Handling Russie	Moscou	Russie	0	0	1	1	1	Argent	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiales	TMH SE	Toyota Material Handling Suède AB	Stockholm	Suède	1	1	1	1	1	Or	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	
	Filiales	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	0	
Autres canaux de vente	Filiales	S/O	Cesab GmbH	Eberstadt	Allemagne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Filiales	S/O	Cesab Ltd	Wellingborough	Royaume-Uni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Salariés	Service commercial	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Suède	0	0	0	0	1	Platine	0	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	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	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	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	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
<b>PERSONNE   Optimiser les possibilités d'évolution de nos salariés</b>			
<b>Santé et sécurité de nos salariés</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	23 à 29	
	ICP et objectifs (nombre de journées d'absence par salarié, nombre d'accidents/ million d'heures travaillées, ...)	43	103-1, 103-2, 103-3, 403-1 à 403-4
<b>Attraction et rétention des talents</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	22 à 25, 30	
	ICP et objectifs (taux de rotation, ...)	43	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 à 401-3
<b>Formation et développement</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	22 à 25, 31 à 34	
	ICP et objectifs (nombre de formations en ligne disponibles via l'Académie, ...)	43	103-1, 103-2, 103-3, 404-1 à 404-3
<b>Diversité et égalité des chances</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	31	
	ICP et objectifs (répartition des salariés par sexe, tranche d'âge, ...)	43	103-1, 103-2, 103-3, 405-1
<b>Implication des salariés</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	22 à 25, 36 à 42	
	ICP et objectifs (% de salariés dont les performances annuelles ont fait l'objet d'une évaluation)	43	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 à 401-3
<b>PLANÈTE   Minimiser l'impact sur l'environnement</b>			
<b>Solutions clients à haut rendement énergétique</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	44 à 51	
	ICP et objectifs (rendement énergétique des chariots, % de solutions à piles à combustible, ...)	63	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 à 302-5
<b>Gestion des coûts énergétiques de nos activités</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	44 à 47, 52 à 57	
	ICP et objectifs (utilisation de sources d'énergie renouvelables, émissions zéro - carbone d'ici à 2050)	63	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 à 302-5
<b>Gestion de l'environnement</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	58 à 60	
	ICP et objectifs (réduction de la consommation d'eau et du volume de déchets éliminés)	63	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 et 306-4
<b>Économie circulaire</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	61 à 62	
	ICP et objectifs (réduction de 20 % du taux de chariots mis au rebut)	63	103-1, 103-2, 103-3, 301-1 à 301-3
<b>PROSPÉRITÉ   Maximiser la qualité et la sécurité pour nos clients</b>			
<b>Sécurité de nos clients</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	64 à 69	
	ICP et objectifs (zéro accident)	80	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 et 416-2
<b>Qualité</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	64 à 66, 70 à 75	
	ICP et objectifs (nombre de certificats ISO)	80	103-1, 103-2, 103-3
<b>Achat responsable</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale	51, 64 à 66, 76 à 77	
	ICP et objectifs (nombre de fournisseurs certifiés ISO14001 et s'étant (auto-)évalués sur leur engagement RSE...)	80	103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 et 414-2
<b>Transparence et Communication</b>	Éléments d'information relatifs à l'approche managériale (Divulgation de renseignements généraux de la GRI)	64 à 66, 78 à 79	
	ICP et objectifs (score EcoVadis)	83	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, 417-1 à 417-3

## Éléments généraux d'informations relatifs à Toyota Material Handling Europe

Titre des informations	Pages	Renseignements généraux de la GRI 102
Profil de l'organisation	3 à 5, 8 à 9	102-1
Activités, marques, produits et services	4, 8	102-2
Localisation du siège social	8	102-3
Localisation des activités	8, 81	102-4
Droit de propriété et forme juridique	8 à 9, 81	102-5
Marchés desservis	8	102-6
Taille de l'organisation	4	102-7
Renseignements sur les salariés et autres prestataires	4, 22 à 43	102-8
Chaîne d'approvisionnement	4, 51, 64 à 66, 76 à 77	102-9
Changements importants dans l'organisation et la chaîne d'approvisionnement	7 à 9	102-10
Principe ou démarche de précaution	10 à 13	102-11
Initiatives externes	5 à 6, 21, 29, 33, 38, 42, 47, 66, 74, 75,	102-12
Membre d'associations	9	102-13
Déclaration de l'instance dirigeante	5 à 6	102-14
Valeurs, principes, standards et normes comportementales	10 à 13, 22 à 25	102-16
Structure de gouvernance	8	102-18
Gouvernance d'entreprise	9, 11	102-18
Gestion des risques	12	102-30
Conformité	13	102-18
Fraude et corruption	13	205-1 et 205-2
Liste des groupes de partenaires	16 à 20	102-40
Conventions collectives	36	102-41
Déterminer et choisir ses partenaires	16 à 20	102-42
Approche relative à l'implication des partenaires	16 à 20	102-43
Thèmes et préoccupations clés soulevés par les partenaires	16 à 20	102-44
Entités comprises dans les comptes consolidés	8, 81	102-45
Définir le contenu du rapport et délimiter les sujets	14 à 19	102-46
Liste des enjeux prioritaires	17	102-47
Recalibrage d'informations	16	102-48
Changements introduits en matière d'établissement des rapports	16	102-49
Période de référence	16	102-50
Date du dernier rapport	Novembre 2019	102-5
Périodicité des rapports	16	102-52
Interlocuteur pour toute question relative au rapport	87	102-53
Rapport de réclamations selon les standards GRI	14 à 16	102-54
Index du contenu de la GRI	82 à 83	102-55
Vérification externe	16, 78	102-56

Normes GRI - édition 2016

# Glossaire

## Durabilité : glossaire

Le travail en matière de durabilité enrichit notre langage professionnel d'une multitude de nouveaux mots et acronymes. Pour que la durabilité soit accessible à tous, nous avons intégré un glossaire des termes les plus courants.

### 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.

### ASEC

Le Programme d'évaluation et de certification du Service Après-Vente (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".

### Campagne de l'initiative SBT (Science-Based Targets) « Ambition climat 1.5°C »

La campagne « Ambition climat 1.5°C » est un appel urgent à l'action mené par l'initiative SBT, le Pacte mondial des Nations Unies et We Mean Business Coalition, qui demande aux entreprises de fixer des objectifs de réduction des émissions afin de limiter le réchauffement de la planète à 1,5°C.

Les entreprises peuvent s'engager à respecter cette limitation en signant la lettre d'engagement lors de la première étape du processus de définition des objectifs. Ils seront ainsi reconnus sur les sites web de l'initiative SBT et du Pacte mondial des Nations Unies comme s'étant engagés à atteindre les Objectifs fondés sur la science les plus ambitieux.

Adhérer à la campagne « Ambition climat 1.5°C » est l'engagement le plus ambitieux proposé par l'initiative SBT, et nous encourageons toutes les entreprises à adopter ce niveau d'engagement.

Les entreprises peuvent choisir entre deux options lorsqu'elles s'engagent à respecter l'Ambition climat 1,5°C : fixer des objectifs alignés sur la norme 1,5°C

pour les émissions de scope 1, 2 et 3, ou conformes aux critères actuels de l'initiative SBT ; ou fixer un objectif « Zéro émission nette » conformes aux futurs critères de l'initiative SBT. Veuillez consulter [ici](#) la FAQ spécifique à la campagne « Ambition climat 1,5°C »

### 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
Transpalettes 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)		-

### Concessionnaire

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

### 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.

### 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.

### Distributeur indépendant

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

### Durabilité

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

### EcoVadis

EcoVadis évalue plus de 75 000 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.

### Gaz à 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.

### Électricité renouvelable

Électricité 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 est donc verte si le fournisseur vous fournit des Garanties d'origine (GO).

### Émissions de CO<sub>2</sub> de scope 1

Émissions directes de sources exploitées ou sous contrôle direct de l'entreprise. Les émissions résultent souvent de la combustion d'énergies fossiles destinées au chauffage domestique ou à d'autres applications industrielles. Émissions résultant de la combustion d'énergies fossiles en tant que résultat direct des activités propres d'une entreprise. Les sources d'émission appartiennent à ou sont contrôlées par l'entreprise, qui règle la facture de combustibles ou d'énergie.

### Émissions de CO<sub>2</sub> de scope 2

Émissions indirectes provenant de sources sous contrôle direct. Les émissions résultent souvent de la consommation d'énergie dans le cadre des activités propres à l'entreprise, générées en dehors du contexte décrit pour les émissions de scope 1, par exemple l'électricité et le chauffage urbain. Les chariots électriques génèrent des émissions de CO<sub>2</sub> de scope 2, à moins qu'ils ne soient chargés avec de l'électricité verte.

### Empreinte carbone

Émissions totales des gaz à effet de serre (en équivalent carbone) émises par une activité, une personne ou une organisation. Une empreinte carbone nulle ne comporte aucune émission de carbone grâce aux efforts de bonnes pratiques, hors compensation.

### Équivalent dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>)

L'équivalent CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> ayant le même potentiel de réchauffement planétaire sur 100 ans.

### 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.

### Exercices financiers

La façon dont nous présentons nos exercices financiers.

#### EXERCICE 2012 :

Il s'agit de l'année financière se terminant le 31 mars 2012. Nous l'avons utilisée comme année de référence pour fixer tous nos objectifs en matière d'énergie et d'émissions pour l'exercice 2021, conformément à la norme de comptabilité et de rapport du Greenhouse Gas Protocol.

#### EXERCICE 2019 :

L'exercice financier se terminant le 31 mars 2019. Nous l'avons utilisé comme référence dans notre rapport de développement durable 2019 précédemment publié.

#### EXERCICE 2021 :

Notre exercice le plus récent à la date de publication du présent rapport, se terminant le 31 mars 2021. Nos objectifs de durabilité à long terme évalués dans ce rapport ont été fixés dans notre rapport 2015 pour 2021, conformément aux cycles de planification quinquennaux de notre société mère. Le 6e plan d'action environnemental a débuté le 1<sup>er</sup> avril 2015 et s'est terminé le 31 mars 2021.

#### EXERCICE 2031 :

Nos futurs objectifs de durabilité à long terme seront fixés pour 2031, conformément aux cycles de planification quinquennaux de notre société mère. Le 8e plan d'action pour l'environnement débutera le 1<sup>er</sup> avril 2025 et se terminera le 31 mars 2031.

### 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.

### Indicateurs clés de performance (ICP)

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

### Initiative Scien-based targets (SBT)

L'initiative SBT (Science-based targets, ou Objectifs fondés sur la science) est un partenariat entre le CDP, le World Resources Institute (WRI), le WWF et le Pacte mondial des Nations Unies (UN Global Compact). La définition d'Objectifs fondés sur la science via l'initiative SBT est également l'un des engagements de la coalition We Mean Business.

Les entreprises engagées dans l'initiative SBT font automatiquement partie de la campagne We Mean Business (bien qu'elles puissent choisir de ne pas le faire).

L'initiative SBT mène la campagne « Ambition climat 1.5°C », qui appelle tous les chefs d'entreprise à fixer des objectifs de réduction des émissions en vue de limiter le réchauffement de la planète à 1,5°C. « Ambition climat 1.5°C » est un partenaire de la campagne Race to Zero. Par conséquent, les entreprises qui s'engagent dans la campagne « Ambition climat 1.5°C » sont automatiquement reconnues comme faisant partie de la campagne « Race to Zero ».

L'initiative ACT complète l'initiative SBT. En soutenant les entreprises dans leur processus d'adoption des Objectifs fondés sur la science, l'initiative SBT les aide à définir une orientation claire pour être en phase avec la décarbonisation. En aidant les entreprises à mener à bien la transition vers une économie à faible émission de carbone et en surveillant leur action en faveur du climat, ACT les aide à mettre en œuvre cette orientation et renforce la crédibilité de leurs engagements climatiques.

### 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 « 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.

### ISO 9001

Référence pour les systèmes de gestion de la qualité. Les entreprises certifiées ISO 9001 ont en général une gouvernance mieux structurée autour des processus de qualité. Elles ont tendance à avoir une culture axée sur la qualité.

### ISO 14001

Référence pour les systèmes de gestion de l'environnement. Les entreprises certifiées ISO 14001 ont de meilleurs résultats en matière de respect de l'environnement, de réutilisation et de réduction des déchets et de la consommation d'eau. Ces entités ont généralement une culture de l'innovation plus avancée à tous les niveaux de l'organisation en ce qui concerne la réduction de l'impact environnemental.

### ISO 45001

Référence pour les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail. Les entreprises certifiées ISO 45001 ont de meilleurs résultats en matière de conformité aux normes de santé et de sécurité, de réduction des blessures et des absences pour cause de maladie, et en matière de prévention générale. Ces entités ont généralement une culture de l'innovation plus avancée à tous les niveaux de l'organisation en ce qui concerne la santé, la sécurité et le bien-être des salariés.

### ISO 50001

Référence pour les systèmes de gestion de l'énergie. Les entreprises certifiées ISO 50001 ont de meilleurs résultats en matière de conformité et une culture de l'innovation plus avancée à tous les niveaux de l'organisation en ce qui concerne les réglementations sur l'efficacité énergétique et les émissions de carbone. Elle parviennent à limiter la consommation d'énergie et les coûts énergétiques, tout en réduisant les émissions.

### Matrice de matérialité

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

### Méthodologie 5S

La méthode des 5S 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, maintenir l'ordre et la propreté, formaliser et impliquer. 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.

### Muda (déchet, 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 des services qu'un client est disposé à payer ; un muda correspond à toute contrainte ou obstacle à ces activités à valeur ajoutée, entraînant un gaspillage.

### TRANSPORT

Déplacement de produits inutile, qui n'apporte pas de valeur ajoutée au client.

### MOUVEMENTS INUTILES

Déplacement physique de personne ou de matériel qui n'apporte pas de valeur ajoutée au client.

### ATTENTE

Temps d'attente entre deux étapes.

### INVENTAIRE

Ensemble des composants nécessaires, travail en cours, produits finis non encore traités.

### SURPRODUCTION

Produire plus que le besoin du client.

### 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 du nombre de personnes en faveur de la marque le nombre de ses détracteurs, et ce 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 fondamentale : « Recommanderiez-vous notre entreprise à un(e) ami(e) ? », avec 0 pas du tout probable et 10 très probable. Les individus ayant attribué une note comprise entre 0 à 6 sont qualifiés de « détracteurs », ceux ayant attribué une note de 7 ou de 8 sont dits « passifs » et ceux ayant attribué une note de 9 ou 10 sont considérés comme des « promoteurs ». Le score NPS définitif est obtenu en déduisant le pourcentage de « détracteurs » au pourcentage de « promoteurs ».

### Objectifs fondés sur la science, ou SBT (Science-based targets)

Les Objectifs fondés sur la science fournissent aux entreprises une voie clairement définie pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES), ce qui permet d'aider à lutter contre les pires conséquences du changement climatique et d'assurer la croissance future des entreprises.

Ces objectifs sont considérés comme « fondés sur la science » s'ils correspondent à ce que la science du climat la plus récente estime nécessaire pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris, à savoir limiter le réchauffement de la planète à un niveau bien inférieur à 2°C par rapport aux niveaux préindustriels et poursuivre les efforts pour limiter le réchauffement à 1,5°C.

Pour en savoir plus cliquer [ici](#).

### 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 aspects sociaux et environnementaux. Au sein de Toyota Industries Corporation, la RSE fait spécifiquement référence aux préoccupations sociales et au bénévolat.

### STEP

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.

### 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.

### TICO

Toyota Industries Corporation

### TIE

Toyota Industries Europe

### 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 des solutions automatisées personnalisées plus rapidement.

### 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, qu'elles soient naturelles, humaines et/ ou corporate.

### Traitement excessif

Activité de création d'un outil ou d'un produit de mauvaise qualité, entraînant une perte de temps, d'énergie ou d'argent sans apporter de valeur ajoutée à l'outil ou au produit.

### 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 « Planète, Prospérité, Personnes » ou communément appelé « les trois piliers ».

### 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.

### T-Stream

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

# Rapport sur le développement durable 2021

Toyota Material Handling Europe

Pour de plus amples informations, contactez-nous à l'adresse suivante :  
[sustainable.development@toyota-industries.eu](mailto:sustainable.development@toyota-industries.eu)

**TOYOTA**

---

MATERIAL HANDLING