

OBJECTIFS 2017 PROCHAINES ÉTAPES

MAXIMISER LA SÉCURITÉ	PRODUITS ET SERVICES	Poursuite du partenariat avec l'agence EU-OSHA avec la nouvelle campagne intitulée « Lieux de travail sains pour tous les âges » Multiplication par deux du nombre de chariots fonctionnant avec le système de gestion de flotte I_Site par rapport à l'exercice 2015 Formation chariot élévateur pour 50 responsables sécurité en Europe et dans le monde
	OPÉRATIONS	Adaptation et mise en place de la Vision Sécurité TICO dans nos filiales
OPTIMISER LES PROCESSUS D'ACTIVITÉS	PRODUITS ET SERVICES	Établissement d'un mécanisme de contrôle visant à évaluer la conformité des fournisseurs au Code de conduite fournisseur Formation de 100 % du personnel chargé des achats au processus d'approvisionnement responsable Meilleure compréhension de l'impact environnemental de notre chaîne d'approvisionnement (Auto)évaluation responsabilité sociale des entreprises (RSE) de 30 gros fournisseurs directs de matériels Projet d'auto-évaluation des fournisseurs indirects de matériels
	OPÉRATIONS	Publication des données consolidées relatives au développement durable de toutes les filiales TMHE Programme LEAD – avec 64 participants en 2 ans Mise en place d'outils visuels TPS dans toutes les filiales Réalisation d'une enquête auprès des salariés, à l'échelle européenne
MINIMISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL	PRODUITS ET SERVICES	Poursuite du partenariat avec 10 exploitants de flotte européens afin de réduire leurs émissions de CO ₂ Augmentation des ventes de chariots d'occasion de 20 % Lancement de nouveaux produits silencieux
	OPÉRATIONS	Réduction de la consommation d'énergie de 10 % dans toute l'Europe, par rapport à l'exercice 2012 Développement d'une politique d'utilisation de voitures d'entreprise écologiques Développement d'initiatives visant à réduire la consommation d'énergie
NUMÉRO 1 EN SATISFACTION CLIENTS	PRODUITS ET SERVICES	Concept TSC (Toyota Service Concept) pleinement utilisé dans toutes les filiales Utilisation du système NPS (Use the Net Promoter System) dans toutes les filiales Objectif visé : 95 % de taux de résolution des pannes dès la première intervention dans le réseau
	OPÉRATIONS	Optimisation de la qualité en réduisant les demandes de prise en charge sous garantie de 88 % par rapport à 2007 Augmentation du pourcentage de techniciens formés à la sécurité et au développement durable (compétence « non-technique » STEP Bronze) Application à 100 % du référentiel ASEC (After Sales Service Evaluation and Certification) dans l'ensemble du réseau