

CROWN

ecologic™

Clean Environment. Smart Business.





## Le mot du président

Le succès de Crown en matière de développement durable s'explique principalement par la motivation de ses employés, et leur détermination à faire passer cette considération au premier plan de toutes leurs activités. Ils seront nombreux à vous affirmer qu'ils puisent cette motivation dans leur conviction que protéger l'environnement relève de notre devoir à tous, et c'est à cette philosophie citoyenne que nous devons beaucoup de nos accomplissements.

Cependant, notre réussite en tant qu'entreprise se voit démultipliée lorsque nous exploitons l'énergie de nos employés et leur engagement en faveur du développement durable à travers la mise en œuvre de programmes officiels tels que Crown Ecologic. Une simple idée parvenue à faire bouger les choses au niveau local peut produire des résultats encore plus remarquables lorsqu'elle est appliquée à travers l'ensemble de notre organisation internationale, touchant ainsi des dizaines de milliers d'employés et de clients.

Une fois rassemblées, ces idées uniques forment des pratiques commerciales avisées qui favorisent la protection de l'environnement tout en enrichissant l'expérience de nos employés et de nos clients, objectifs qui sont inscrits dans les promesses écologiques de Crown.

Protéger  
l'environnement  
relève de notre  
devoir à tous.

Afin d'accompagner l'évolution de nos efforts en matière de développement durable, nous avons également souhaité apporter des changements au niveau de nos méthodes de communication, non seulement pour faire connaître la philosophie qui se cache derrière Crown ecologic, mais également les succès qui en découlent. Représentatif de ces évolutions, le présent rapport résulte de notre adoption des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI), le référentiel international pour le reporting en matière de développement durable.

Chez Crown, en tant qu'entreprise à l'avant-garde de l'innovation, nous continuons de développer nos produits et processus afin d'atteindre une plus grande productivité et efficacité dans nos méthodes de travail, mais aussi dans celles de nos clients. Nous abordons Crown ecologic dans ce même esprit, travaillant main dans la main avec des employés de tous les niveaux de notre entreprise, canalisant leur créativité, leur énergie et leur passion afin de découvrir de nouveaux moyens de garantir aux futures générations une société, un environnement et une économie en meilleure santé.

*Jim*  
Jim Dicke III  
Président

## LES PILIERS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

# Domaines d'action de Crown



# Employés et initiatives locales

L'engagement de Crown envers le développement durable prend sa source au niveau de ses employés. Mis au défi de mesurer l'impact de leurs comportements quotidiens sur les engagements de Crown en faveur du développement durable, les employés savent que de petites actions mises bout à bout peuvent vraiment faire pencher la balance. Les employés de Crown sont le moteur du succès de l'entreprise. Ils sont encouragés à présenter leurs suggestions et à prendre des décisions responsables sur le plan environnemental et susceptibles d'améliorer les processus dans toute l'entreprise.

Grâce à la diversité de son personnel, Crown bénéficie d'un large éventail de points de vue. Crown promeut une culture d'entreprise dont la passion est le maître mot, une culture qui encourage ses employés à se sentir inspirés, intégrés et porteurs du changement. En maintenant un partenariat étroit avec des réseaux de leadership et des associations de défense des droits des personnes handicapées, Crown s'assure que toutes les voix sont entendues et respectées au sein de son organisation.

De la conception de chariots élévateurs intelligents à la livraison et au-delà, Crown propose une approche exhaustive de la

sécurité, offrant ainsi à son personnel, et à celui de ses clients, un environnement de travail sûr et convivial, où il peut s'épanouir pleinement.

Les initiatives régionales en matière de santé et les opportunités de perfectionnement personnel et professionnel motivent également les employés à s'engager dans les pratiques durables de Crown. Le programme HealthWise mis en place par Crown offre des bilans de santé, des ressources éducatives et des conseils pour encourager les employés à vivre leur vie pleinement, tant chez eux que sur leur lieu de travail.

Le centre de formation de Crown propose plus de 150 cours de développement des compétences, conçus pour aider les employés à réussir non seulement sur leur

poste actuel, mais également sur ceux auxquels ils aspirent dans le cadre de leur évolution de carrière. Ces programmes de formation comprennent aussi des opportunités de développement personnel, dont les effets peuvent aller bien au-delà du milieu professionnel.

Les employés de Crown adhèrent à cette volonté d'amélioration continue, et ils diffusent autour d'eux les bonnes pratiques et les comportements responsables qui favorisent la protection de l'environnement et le développement durable. Associés à l'engagement de Crown en matière de réaménagement des terrains et de réutilisation des bâtiments pour ses propres installations, ces efforts participent à préserver les espaces verts et à revitaliser les quartiers dans lesquels nous vivons, travaillons et nous distrayons.



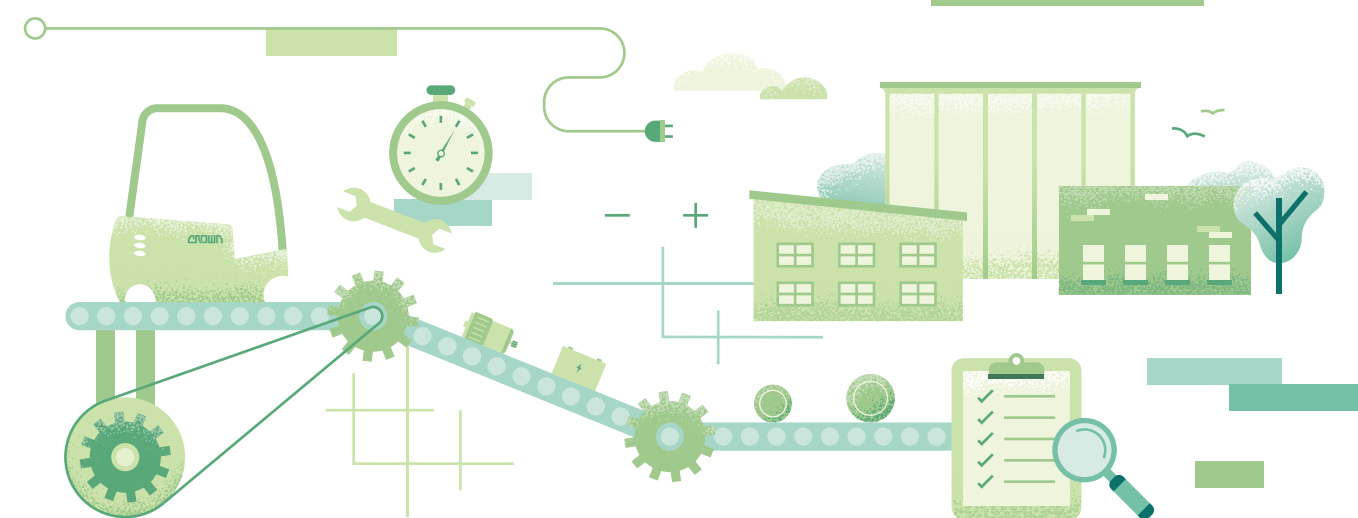
Les employés de Crown sont le moteur du succès de l'entreprise.

# Infrastructures et processus

Chez Crown, on considère la responsabilité environnementale comme un véritable mode de vie depuis des décennies, et la société entend faire perdurer encore des années son approche plurielle de la protection de l'environnement. Pour Crown, il s'agit tout simplement d'un choix évident et responsable pour assurer un avenir aux futures générations.

Contrairement à d'autres fabricants qui achètent la majorité de leurs composants, Crown produit la plupart des pièces utilisées dans ses chariots élévateurs (jusqu'à 85 %). L'intégration verticale et la rationalisation des processus de Crown lui assurent un contrôle total sur ses activités de conception et de fabrication. En faisant du développement durable une priorité absolue, ce degré de maîtrise permet à l'entreprise de se conformer aux normes environnementales à un niveau difficilement égalable par les fabricants qui sous-traitent la production de leurs composants.

Crown produit jusqu'à 85 % des composants utilisés dans la fabrication de ses chariots élévateurs.



À l'échelle internationale, Crown s'efforce d'atteindre une efficacité supérieure tout en maintenant les initiatives en place pour réduire le gaspillage inutile. Au sein de toutes ses installations, on encourage à économiser les ressources autant que possible et à réduire les déchets si cela se révèle nécessaire, tout en veillant à ce que ces actions soient accomplies de manière sécurisée. L'entreprise travaille sans relâche pour étudier et mettre en œuvre des initiatives qui promettent un changement

durable : améliorer la qualité de l'air, réduire la consommation d'eau, de déchets et d'énergie, accroître l'efficacité de la production et recycler.

Crown poursuit également ses efforts d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement pour réduire les émissions liées au transport, tout en établissant des relations commerciales saines et éthiques avec ses fournisseurs, dont l'entreprise exige qu'ils respectent toutes les lois et règlements

en matière de droit du travail et droit de l'homme, et plus particulièrement en ce qui concerne la lutte contre le travail des enfants.

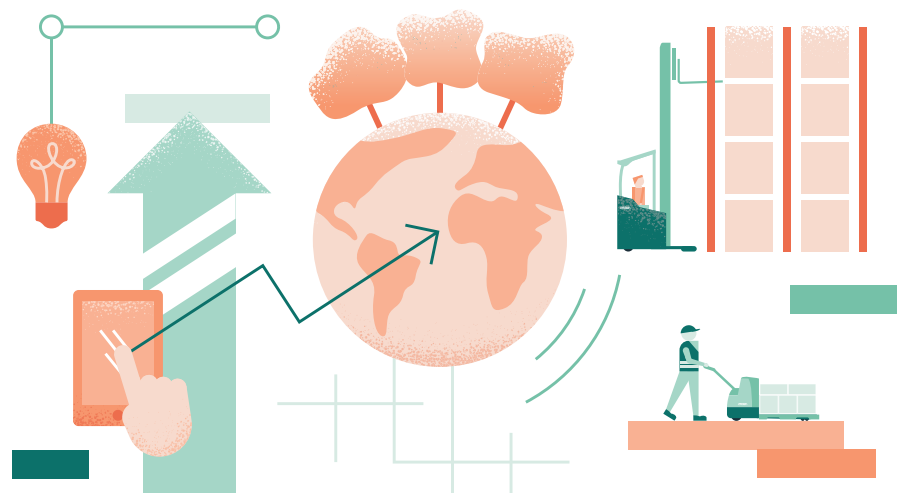
Crown est fière de ses infrastructures certifiées ISO 14001 qui ne génèrent aucune mise en décharge, ce qui souligne son engagement à préserver les ressources et à protéger l'environnement dans les territoires où elle opère.

# Produits et technologies

Crown considère que la mise en place de pratiques intelligentes et durables est aussi pertinente sur le plan écologique qu'économique. Son statut d'entreprise d'envergure internationale implantée dans plus de 80 pays lui permet d'amplifier la portée de ses pratiques de développement durable pour contribuer à économiser du temps, de l'argent et des ressources naturelles. En concevant ses produits de manière à offrir des performances optimales à ses clients, Crown étend ces efforts à des milliers d'entreprises à travers le monde.

Crown travaille sans relâche pour livrer des chariots élévateurs d'une grande qualité et à faible consommation d'énergie, qui utilisent moins de pièces, nécessitent

En opérant dans le monde entier, Crown amplifie la portée de ses pratiques de développement durable.



moins d'entretien, produisent moins de déchets et durent plus longtemps que ceux proposés par d'autres fabricants, tout en améliorant l'expérience client en favorisant une meilleure productivité, un coût total de possession réduit, et un impact environnemental limité. Tous les produits et services de l'offre de Crown font régulièrement l'objet d'une évaluation afin de déterminer les améliorations possibles en matière de santé et de sécurité.

Crown est synonyme de technologie innovante. L'entreprise recherche constamment des moyens de mettre en œuvre les dernières avancées technologiques pour optimiser ses processus de conception et de fabrication, ainsi que les performances de ses chariots élévateurs. Premier fabricant de chariots élévateurs à introduire un programme de qualification des piles à combustible pour ses produits, Crown est considérée comme une entreprise précurseur sur le plan de la technologie des piles à combustible à hydrogène appliquée à la manutention de matériaux. Des programmes similaires ont été mis en place pour des batteries lithium-ion plus efficaces. La solution primée de gestion de parc de chariots et de caristes Info-

Link®, le freinage e-GEN®, la fonctionnalité Xpress Lower™ et ses technologies de préparation de commandes et de levage QuickPick® Remote ne sont que quelques exemples pour illustrer de quelle manière les nouvelles technologies développées par Crown participent à rendre ses clients plus efficaces, plus productifs, plus rentables et, en définitive, plus respectueux de l'environnement.

Même les services d'assistance à la clientèle de Crown emploient les dernières technologies pour répondre aux clients de manière rapide et efficace. Crown Integrity Service System® utilise une plate-forme mobile et des fourgons d'intervention équipés d'un GPS afin de garantir un service de maintenance, réparation et remplacement de pièces rapide et fiable, entraînant le moins de délai et de déplacement possible.

Contrôle de la consommation d'énergie, réduction des déchets et optimisation de la durée de vie de ses chariots élévateurs ne sont que quelques-unes des pratiques durables que Crown applique à ses méthodes de travail, produits et technologies afin d'offrir une plus-value économique à ses clients.

# Politique de développement durable

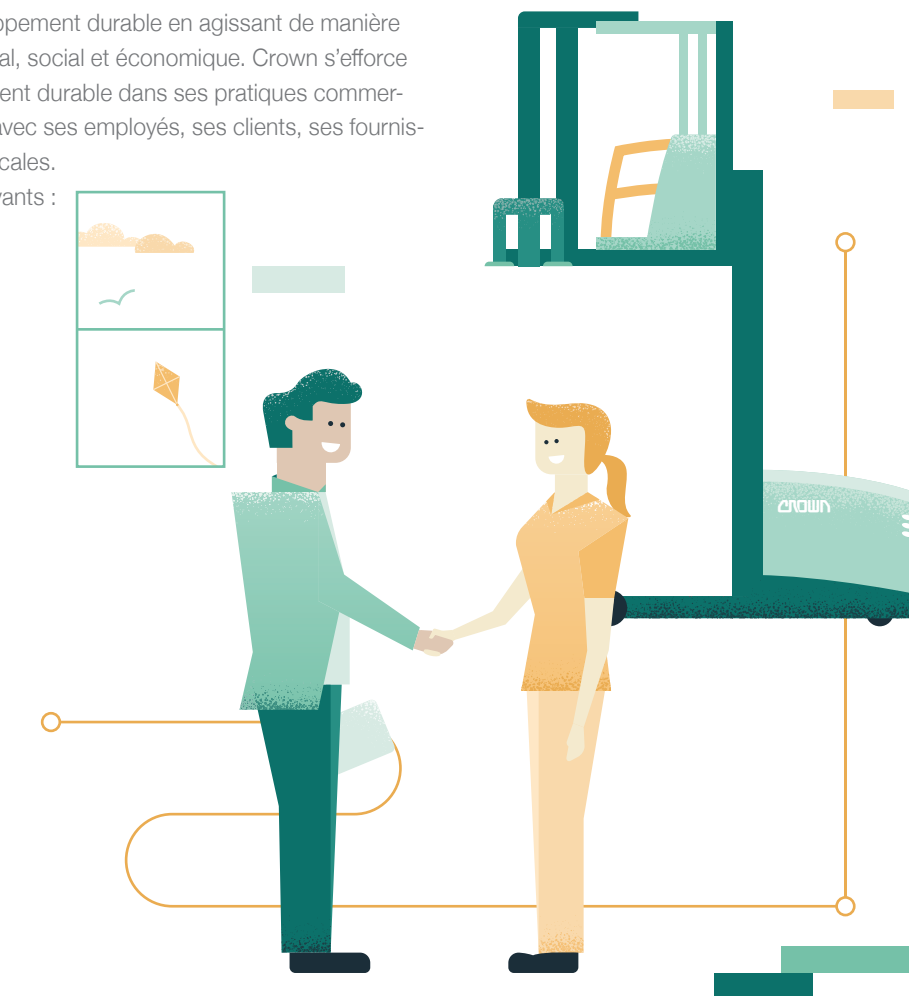
Crown s'engage à promouvoir le développement durable en agissant de manière responsable sur le plan environnemental, social et économique. Crown s'efforce d'intégrer des considérations de développement durable dans ses pratiques commerciales afin de maintenir une relation honnête avec ses employés, ses clients, ses fournisseurs, ses sous-traitants et les populations locales. À ce titre, Crown prend les engagements suivants :

Crown promeut un lieu de travail durable, libre de toute forme de discrimination et de harcèlement, grâce à des méthodes de recrutement et des pratiques professionnelles basées sur l'éthique. Crown s'engage à développer les compétences de ses employés, à offrir des possibilités d'évolution professionnelle et à encourager un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie privée.

Crown s'appuie sur la technologie et l'innovation pour développer des solutions de manutention de pointe qui créent plus de valeur en utilisant moins de ressources. La société s'engage à maximiser le cycle de vie total de chacun de ses produits, en garantissant un temps d'utilisation accru, des matériaux à l'utilisation optimisée et sécurisée et une production de déchets limitée afin d'améliorer continuellement les bénéfices environnementaux pour ses clients.

Crown s'efforce de créer un milieu professionnel sans danger et respectueux de l'environnement grâce à son plan de santé et de sécurité au travail, et en combinant leadership, processus de conception et de fabrication simplifiés et employés formés et responsables.

Crown s'engage à protéger l'environnement et à lutter contre la pollution en opérant conformément à toutes les lois et règlements en vigueur, et en encourageant ses fournisseurs, sous-traitants et clients à faire de même.



Crown évalue ses impacts environnementaux et travaille à les réduire, notamment via le contrôle de sa consommation d'énergie et d'eau et de sa production de déchets, par le recyclage, les emballages durables et la limitation des transports liés à ses processus, produits et services.

Crown s'engage à améliorer continuellement son système de gestion de l'environnement afin d'améliorer sa performance environnementale.

Crown transmet sa politique de développement durable à ses employés, ses clients et

sous-traitants et la met à la disposition du public. Cette politique sera régulièrement examinée afin de s'assurer de sa validité et de sa conformité au sein de Crown.

## Développement durable – Contacts

ENVIRONNEMENT /  
Brian Duffy  
Directeur de la sécurité environnementale et industrielle

SOCIAL /  
Randy Niekamp  
Vice président des ressources humaines et



# Des initiatives de développement durable qui ont fait leurs preuves

Chez Crown, le développement durable est bien plus qu'un simple objectif. C'est une valeur profondément ancrée dans sa culture d'entreprise, et cela se vérifie dans toutes les facettes de ses activités. Des processus opérationnels à la conception des produits, des avancées technologiques aux programmes de formation, Crown travaille dur pour faire de l'entreprise, et de la planète, un endroit plus agréable à vivre et plus durable. Les résultats mesurables de l'entreprise sont la preuve que ces initiatives fonctionnent.

Crown est devenu un leader mondial dans le secteur de la manutention, avec un chiffre d'affaires annuel d'environ 3 milliards de dollars et plus de 15 000 employés à travers le monde. La société se consacre à donner l'exemple en privilégiant le développement

L'élaboration de solutions et l'évaluation de leur impact constituent un aspect essentiel des initiatives de développement durable mises en place par Crown.

durable, la responsabilité environnementale et les pratiques commerciales raisonnées. En tant que société privée, les préoccupations en matière de développement durable sont communiquées directement au président-directeur général de Crown. Les réalisations mentionnées dans le présent rapport, qui ont contribué à l'épanouissement des employés, à renforcer le développement local, à accompagner nos clients et à protéger l'environnement, sont à l'image des évolutions continues de Crown en matière de développement durable. La société communique régulièrement ses progrès par le biais de ce rapport biennal, qui est examiné, révisé et approuvé par la direction de Crown. Les exemples qui suivent illustrent les progrès réalisés par Crown depuis la publication du rapport précédent.

Le véritable changement se produit lorsque les idées évoluent en actions, que les projets deviennent des produits et les suggestions, des solutions. Ce sont ces moments qui comptent vraiment, tandis que Crown continue de grandir, de s'adapter et d'étendre son influence dans le monde entier.

## SOCIAL / Employés et initiatives locales

Lorsque les employés se sentent valorisés, respectés et reconnus, ils sont mieux à même de se consacrer à eux-mêmes, à leurs clients et à ce qui les entoure. Crown est convaincue que la santé et la sécurité de chaque membre de ses équipes sont essentielles à son succès et à la vitalité des territoires dans lesquels elle opère. Faire du bien-être de ses employés une priorité répond à une philosophie adoptée de longue date par l'entreprise, et ses dirigeants à travers le monde y adhèrent encore aujourd'hui.

Chez Crown, la santé des employés est essentielle à la santé de l'entreprise.

En plus d'offrir un ensemble complet d'avantages sociaux pour s'assurer que ses employés disposent des outils dont ils ont besoin pour s'épanouir et prospérer, Crown a mis en œuvre diverses initiatives éprouvées en matière de santé, de sécurité et de développement local. Les nouveaux employés se voient remettre un manuel du personnel qui décrit en détail la philosophie de l'entreprise, et les politiques internes sont publiées au sein de la société pour promouvoir la sensibilisation.

Crown encourage également la communication ouverte et constructive entre les employés, les responsables et le service des ressources humaines. Un service d'assistance téléphonique indépendant, anonyme et confidentiel est disponible 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, pour assister les employés qui souhaitent signaler des problèmes.

### La culture de sécurité chez Crown

Chez Crown, la sécurité est une priorité absolue. Une formation complète et continue, qui consiste notamment à sensibiliser les employés autour des dangers potentiels sur le lieu de travail et sur les procédures appropriées de reporting, ne constitue qu'une partie d'une démarche sécurité plus vaste à laquelle participent tous les membres des équipes de tous les sites de Crown. Les principaux facteurs de réussite de la culture de sécurité de Crown comprennent :

- l'implication et la responsabilisation des employés
- le soutien de la direction
- une attention particulière portée à la sécurité comportementale et à la sécurité de l'environnement de travail

### Des employés plus impliqués rime avec santé et sécurité optimisées

Les différents sites de Crown ont mis sur pied des équipes santé et sécurité environnementales, qui encouragent les employés à s'approprier les questions d'améliorations en matière de santé et de sécurité. À l'échelle mondiale, la participation dans les équipes atteint jusqu'à 77 %. Selon les besoins au niveau local, ces équipes peuvent être amenées à se concentrer sur :

- l'accompagnement
- l'ergonomie
- les procédures de verrouillage et d'étiquetage
- les procédures d'intervention en cas d'urgence
- les approches de santé et de sécurité basées sur le comportement

### Un million d'heures travaillées sans blessures ni maladies

L'usine de fabrication de Kinston, en Caroline du Nord, représente un exemple très parlant de l'engagement de Crown envers la sécurité. Les employés de ce site ont en effet récemment atteint le million d'heures

travaillées sans blessures ni maladies. Ce taux d'incidence est inférieur de 50 % aux normes standards de l'industrie dans ce secteur de classification industrielle, ce qui a permis à ce site de devenir membre du Safety and Health Achievement Recognition Program (programme pour la reconnaissance des avancées en matière de santé et de sécurité au travail) de l'Occupational Safety and Health Administration (OSHA). Les performances de ces employés en matière de sécurité ont été récompensées huit années de suite par le Département du travail de la Caroline du Nord.

### Le défi santé encourage la remise en forme

Chaque année, le Crown Health Challenge, un défi santé organisé par l'entreprise, encourage ses employés à prendre leur santé en main et à apprécier les résultats de leurs efforts. Dans le cadre d'une compétition conviviale, les employés forment des équipes et concourent durant 10 semaines pour insuffler à travers toute l'organisation une motivation à prendre soin de sa santé et à faire de l'exercice. Quelques chiffres du dernier défi santé :

- une participation de près de 600 employés
- 30 sites de Crown représentés à travers tous les États-Unis
- plus d'un million de minutes d'exercice physique enregistrées
- 2 500 kilos perdus

En plus du défi santé, Crown propose des programmes d'examen médicaux et de vaccinations, des manuels pour apprendre à prendre soin de soi, des centres d'activités sportives, un programme d'aide aux employés et des prestations d'assurance maladie pour encourager les employés à faire passer leur santé et leur bien-être au premier plan, que ce soit au travail ou à la maison.

### Une culture de sécurité basée sur les valeurs

Crown Australia a remporté le prix du meilleur système de gestion de santé et de sécurité en milieu professionnel (secteur privé), remis par le WorkCover New South Wales SafeWork en reconnaissance de ses programmes de sécurité exceptionnels.

En matière de sécurité, la philosophie de Crown repose sur une méthode accessible et reproductible de gestion de la santé et de la sécurité au travail, et se propose d'aller au-delà du simple respect de la législation pour aboutir à un processus d'apprentissage fondé sur les valeurs.

### En matière de sécurité au travail, ne pas se contenter de la moyenne

Au cours des cinq dernières années, Crown a affiché une performance supérieure à la moyenne du secteur de fabrication de chariots élévateurs dans le monde, à la fois en termes de taux d'accidents du travail et de taux de journées de travail perdues. En adhérant aux initiatives de l'entreprise en matière de santé et de sécurité, les employés de Crown contribuent à réduire les taux de journées de travail perdues et d'accidents de travail à des niveaux records. Des employés qui peuvent travailler en toute sécurité pour une meilleure productivité représente pour Crown une solution gagnante pour respecter ses engagements en matière de développement durable.

### Un site de Crown réduit son taux d'accidents du travail de 20 %

Pour des améliorations réelles et durables en matière de sécurité, il faut un personnel impliqué, des études pointues sur les comportements et conditions de travail, un véritable travail d'équipe et un intérêt réel pour l'amélioration de la santé des employés. Un site de production de Crown situé dans la ville bavaroise de Roding, en Allemagne, a mis en œuvre une démarche de sécurité qui allie tous ces éléments.

Grâce à cette initiative, 35 équipes de trois employés ont chacune pris le temps de faire des visites, d'observer et d'en apprendre plus sur les comportements, les habitudes et les pratiques de travail des employés, tant positifs que négatifs, au niveau de tous les domaines opérationnels. Parmi les résultats notables de cette initiative, on dénote :

- plus de 400 sessions menées autour de la sensibilisation aux risques
- 1 700 commentaires positifs
- 450 mesures d'amélioration adoptées

Combiné à d'autres mesures, ce programme a entraîné des changements en matière d'ergonomie afin d'améliorer la santé des employés et de réduire les risques sur le lieu de travail. Le taux d'accidents du travail s'est également vu réduit de 20 %.

Les employés de Crown contribuent à réduire les taux de journées de travail perdues et d'accidents du travail à des niveaux records.

### L'intégration de nouveaux employés aide à jeter les bases de la réussite

L'investissement de Crown dans ses employés par le biais d'une multitude de programmes de formation n'est qu'un exemple parmi d'autres pour démontrer son

implication envers les objectifs de santé, de sécurité et d'évolution à long terme de chacun de ses collaborateurs. Le centre de formation en fabrication de Crown illustre cet engagement en offrant une formation pratique aux nouveaux employés, adaptée à leurs compétences et à leurs besoins, avant qu'ils ne commencent leur carrière dans l'entreprise.

Les nouveaux arrivés suivent un programme de démarrage rapide leur permettant d'obtenir une certification pour des tâches spécifiques telles que le soudage et l'usinage. Dans ce centre, les employés acquièrent des compétences en matière de processus de fabrication et de conduite de chariots élévateurs pour assurer une transition en douceur vers leur poste dans l'une des usines de fabrication de Crown. Chaque nouvel employé se voit ensuite attribuer un mentor durant une période pouvant aller jusqu'à six mois. Les mentors répondent à leurs questions, font des démonstrations ou donnent des explications sur leur environnement de travail.

### Le développement continu des compétences des employés contribue à la stabilité des effectifs.

Un solide programme de développement des compétences est essentiel pour attirer et retenir les employés à long terme. Grâce au centre de formation de Crown, les employés peuvent participer à plus de 150 cours différents. Les cours peuvent porter sur :

- l'histoire ou la culture d'entreprise de Crown
- la rédaction commerciale
- l'expertise financière
- la productivité personnelle
- la formation produit
- la formation technicien de maintenance
- la communication pour un meilleur leadership
- et bien plus encore

Ces évolutions passent également par un dialogue avec la direction de l'entreprise en ce qui concerne les forces personnelles, les aspirations professionnelles et les objectifs de développement professionnel de chaque employé. S'efforcer de s'assurer que la bonne personne occupe le bon poste représente chez Crown une priorité constante qui contribue à mettre en place une main-d'œuvre durable.

### Plus de 1 100 employés ont déjà franchi le cap des 25 ans dans l'entreprise

Récemment, près de 100 employés à travers toute la société ont été félicités pour leurs 25 années de service. En atteignant ce jalon, marque de fidélité et de longévité des employés, ils viennent rejoindre les plus de 1 100 employés dévoués à Crown qui ont déjà franchi cette étape.

### Des partenariats locaux pour des liens durables

Un engagement auprès des réseaux locaux représente un autre moyen pour Crown de générer un soutien mutuel et des partenariats durables avec d'autres organisations implantées sur les territoires où elle opère. L'éducation et le mentorat auprès des jeunes sont notamment des questions particulièrement importantes pour Crown et pour l'avenir de ses activités. Voici quelques exemples pour illustrer l'engagement de Crown dans l'éducation des jeunes au niveau local :

- Crown invite régulièrement les élèves des écoles locales et leur donne l'occasion de comprendre l'importance de l'éducation en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques pour le secteur industriel. Les étudiants visitent les sites de production de Crown et vont à la rencontre des employés, qui partagent avec eux leur passion pour leur travail
- Crown s'est associé à Lincoln Electric pour accueillir le cinquième défi virtuel de soudage. Durant cet événement, plus de 100 étudiants ont pu obtenir plus d'informations sur le métier de soudeur. Les

participants ont pu visiter les installations, programmer un robot de soudage et utiliser une technologie de réalité virtuelle pour simuler une opération de soudage réelle

- Le site de New Castle, dans l'Indiana, a fait don d'un ordinateur permettant de se former à la machine-outil à commande numérique (CNC) au centre d'orientation professionnelle de New Castle, afin de contribuer aux cours dispensés dans le cadre du programme des métiers liés aux machines industrielles
- Dans le cadre d'un autre de ses partenariats notables, Crown s'est associé à une université locale pour son cours d'écoconception, afin d'encourager une réflexion durable tout au long du processus de conception. Les employés initient les étudiants à l'analyse du cycle de vie en prenant exemple avec des composants de chariot élévateur et partagent les expériences de développement durable de Crown par le biais de visites des installations et de discussions
- En matière de recrutement, Crown est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances et s'engage à adopter des pratiques d'embauche éthiques. Crown Mexico s'est vu décerner à deux reprises le prix de l'employeur inclusif de l'État de Queretaro.

### Un programme d'apprentissage pour investir dans l'avenir

Pour accroître la viabilité à long terme de Crown, il paraît logique d'investir dans sa future main-d'œuvre. C'est dans cette optique que l'entreprise propose des opportunités d'apprentissage et de stages pour permettre aux étudiants universitaires de la région d'acquérir une expérience pratique sur le terrain tout en poursuivant leur formation.

Au cours de la dernière année, Crown a accueilli un nombre record d'étudiants en apprentissage, avec un taux de participation qui a rapidement été multiplié par plus de dix au cours des cinq dernières années. Les étudiants viennent de différentes uni-

Avec son programme d'apprentissage toujours plus populaire, Crown fait le choix d'investir dans sa future main-d'œuvre et dans une viabilité à long terme.

versités pour acquérir des connaissances professionnelles dans les domaines de la fabrication, de l'ingénierie, de la conception, du commerce et de la sécurité afin de se préparer à intégrer un marché du travail hautement compétitif.

### Protéger l'histoire locale

Crown s'engage à défendre les intérêts des territoires où elle opère. Lorsqu'un incendie a détruit l'intérieur de l'historique opéra Boesel (fondé en 1895) à New Bremen (Ohio), Crown a décidé de réaménager l'édifice afin qu'il puisse être utilisé par ses employés. En restaurant la plus grande partie de la charpente extérieure ainsi que les poutres de plafonds et l'intérieur du bâtiment, quand cela était possible, Crown a fait le choix de conserver l'esthétique et l'importance historiques de l'édifice original, tout en agrémentant de technologies intelligentes et de fonctionnalités à haut rendement énergétique afin de le rendre plus durable pour les générations à venir.

La philosophie d'entreprise de Crown a toujours reposé sur son engagement pour plus de responsabilité environnementale. Les employés de Crown savent qu'ils ont la responsabilité et l'opportunité de contribuer à la santé et à la prospérité des générations futures. On n'en attend pas moins d'un employé d'une entreprise citoyenne.

Que ce soit au niveau de ses bureaux ou dans ses usines de production, Crown prend chaque jour d'importantes décisions pour réduire son empreinte écologique. La réduction des déchets et le recyclage sont d'une importance primordiale au sein de toutes les installations de l'entreprise. Ainsi, Crown encourage par exemple la réutilisation et le recyclage de l'acier, du plastique, des revêtements par poudre, du papier, du carton, des huiles et des batteries à l'échelle mondiale. L'entreprise continue à faire de grands progrès en matière de :

- augmentation de l'efficacité énergétique
- processus opérationnels rationalisés et intégration verticale
- consommation intelligente des ressources
- élimination des déchets
- efforts en matière de recyclage complet

### Produire intelligemment grâce à l'intégration verticale

Les résultats de Crown défont souvent les tendances commerciales nationales. Cette performance s'explique par sa stratégie unique d'intégration verticale, appliquée au sein de 19 de ses sites de production à travers le monde. Crown conçoit et fabrique jusqu'à 85 % des composants utilisés dans ses chariots élévateurs, notamment des moteurs électriques, des unités d'entraînement, des corps de vannes, des mâts, des cylindres, des fourches, des sièges, etc. Contrairement à d'autres fabricants qui doivent faire fabriquer leurs composants, la chaîne d'approvisionnement verticalement intégrée de Crown contribue à améliorer le contrôle de la qualité et la coordination de la chaîne d'approvisionnement.

L'intégration verticale rassemble tous les aspects du processus de production de Crown dans le but de créer pour ses clients des produits de manutention d'une qualité optimale. Les avantages de l'intégration verticale comprennent notamment :

- une réduction du transport de matériaux, et donc des émissions de gaz à effet de serre

- des pratiques environnementales durables qui permettent une réduction des déchets, une maîtrise des coûts et une augmentation de l'efficacité
- une maîtrise qui contribue à garantir que les conditions de travail et les exigences réglementaires en matière de sécurité environnementale sont respectées, un niveau de conformité difficile à atteindre pour les autres fabricants qui sous-traitent leurs composants
- des normes de production cohérentes à l'international pour tous les chariots élévateurs et composants produits
- réutilisation, recyclage et limitation des produits chimiques nocifs

Son processus de fabrication à intégration verticale permet à Crown de contrôler l'empreinte énergétique de son entrepôt en ne produisant des composants que lorsque cela s'avère nécessaire, réduisant ainsi son stock de pièces de rechange. Elle permet également à l'entreprise de développer et d'apporter des améliorations continues à ses processus de fabrication standardisés à l'échelle mondiale, tout en offrant une flexibilité et une liberté créative qui apportent une plus-value inédite à ses clients, comme le montrent les nombreuses fonctionnalités des chariots élévateurs Crown. L'intégration verticale offre aussi un niveau de contrôle et de cohérence qui garantit aux clients des produits de qualité et une fiabilité accrue.

### Pour la troisième fois, Crown remporte la plus haute récompense de l'EPA d'Ohio

Crown a reçu pour la troisième fois le prix d'or remis par l'EPA (l'Agence de protection environnementale) en Ohio dans le cadre du programme Encouraging Environmental Excellence (Encourager l'Excellence Environnementale, ou 3E). Ce prix récompense l'exceptionnelle gestion environnementale mise en place par Crown sur ses sites de production. Le prix précédent avait déjà été remis à Crown pour ses opérations de moulage par injection, d'assemblage électronique et de moteurs électriques.

Le programme E3 récompense les entreprises d'Ohio pour leurs initiatives mises en place en faveur de l'environnement. Le prix d'or distingue les entreprises qui vont au-delà des obligations réglementaires et s'engagent dans des stratégies à long terme pour réduire les déchets et les émissions et améliorer leur performance environnementale. Au sein des sites de Crown ayant remporté le prix, beaucoup des employés font partie d'une équipe interdisciplinaire qui se consacre au soutien et à l'amélioration du système de gestion de l'environnement de l'usine et de ses efforts en faveur du développement durable. Leur contribution participe à l'élaboration d'objectifs et de stratégies de réduction de l'impact environnemental du site.

Ce sont certaines de ces améliorations, proposées par les employés, qui ont permis de remporter le prix du programme E3 de l'EPA. Citons notamment les initiatives suivantes :

- Remplacer le système de nettoyage à base de solvant par un système de vapeur en boucle fermée qui élimine l'utilisation de produits chimiques et crée un environnement de travail plus sûr, tout en utilisant et réutilisant l'eau de manière responsable
- Remplacer le système CVC d'origine par de nouvelles unités CVC à haut rendement énergétique et un nouveau système de filtration et de contrôle de l'humidité
- Installer des éclairages T-5 à faible consommation d'énergie dans tout le bâtiment, réduisant la consommation d'énergie de plus de 48 000 kilowattheures par an
- Réduire les déchets papier de 80 % à travers des initiatives variées
- Obtenir le statut de zéro mise en décharge
- Se conformer à la norme ISO 14001

### Crown compte un nouveau site certifié sans aucune mise en décharge

L'usine de faisceau de câbles de Crown est le cinquième site de l'entreprise à atteindre un taux zéro de mise en décharge. Elle est également certifiée ISO 14001.

Pour atteindre cet objectif, une équipe d'employés a évalué les possibilités de réduction des déchets à travers toutes les opérations du site, y compris la réutilisation des bobines et des contenants nécessaires à la fabrication et à l'assemblage des faisceaux de câbles. Les déchets restants sont envoyés à un centre de valorisation énergétique. Ainsi, grâce aux initiatives de cette usine de Crown, quatorze tonnes de déchets par an ne prennent plus le chemin de la décharge.

### Plus d'efficacité énergétique pour les sites européens

L'un des sites de production de Crown à Roding, en Allemagne, a installé un nouveau système d'éclairage à LED avec des zones programmables et un réglage automatique de la puissance pour réduire la consommation d'électricité. Les conditions de transport des composants entre ce site de production et un autre site de Roding ont également été améliorées. Des emballages consignés, conçus et fabriqués en interne, sont désormais employés afin de générer moins de déchets lors du réapprovisionnement en composants.

En Belgique, tous les nouveaux véhicules de service sont désormais équipés d'un système qui convertit les oxydes d'azote nocifs présents dans les gaz d'échappement des véhicules diesel en azote et vapeur inoffensifs. Ce système réduit considérablement la pollution atmosphérique à l'origine du smog dans les centres urbains et contribue à améliorer la qualité de l'air.

Plusieurs sites de Crown ne rejettent désormais plus aucun déchet en décharge.

Dans le cadre du sommet « Leading

Through Excellence » (Diriger par

l'excellence) de l'Ohio State University,

Crown a partagé ses accomplissements

et bonnes pratiques en matière de

fabrication rationalisée, et proposait

également une visite de ses installations

qui a très vite affiché complet.



### Économies et regroupement pour plus d'efficacité

À Suzhou, en Chine, Crown a apporté des améliorations continues à ses procédés de soudage et d'usinage, parvenant ainsi à réduire de 178 km par an la distance parcourue par les chariots élévateurs à l'intérieur du site et économisant également 40 m<sup>2</sup> d'espace. Ces efforts ont également permis d'améliorer le flux des pièces, leur qualité et l'ergonomie du poste de travail de l'opérateur, rendant les processus plus efficaces.

Crown économise près de 7,2 millions de litres d'eau par an sur son site de Suzhou, en Chine, grâce à l'amélioration de son système de lavage.

Crown Suzhou a également réduit l'utilisation de l'eau dans ses procédés de fabrication grâce à l'amélioration de son système de lavage. Des débitmètres ont ainsi été installés pour permettre un meilleur contrôle du débit d'eau de rinçage. Cette amélioration a permis de réduire de 70 % la consommation d'eau, ce qui représente 7,2 millions de litres par an. De plus, ce nouveau système permet de réutiliser la moitié de l'eau restante (environ 1,5 million de litres).

Crown Australia a regroupé sept bâtiments distincts en un seul bureau central, pour le plus grand bénéfice de son personnel, de ses clients et de l'environnement. Le site de 26 000 m<sup>2</sup> offre davantage de possibilités de communication en face à face entre les employés et est relié à un bon réseau de transports tout proche, pour faciliter les déplacements des employés et les rendre plus durables.

Le siège régional présente également des caractéristiques écoresponsables, telles que :

- de la moquette en fibre recyclée
- des vitres teintées qui aident à réduire la température intérieure
- des éclairages LED à faible consommation d'énergie
- des commandes d'éclairage et des systèmes téléphoniques et vidéoconférence à la pointe de la technologie

### Des initiatives en faveur du développement durable reconnues et récompensées à travers le monde

Crown a été récompensée pour ces pratiques commerciales raisonnées à travers plus de 20 prix de développement durable remis par des journaux du secteur, des associations professionnelles et des organisations professionnelles, gouvernementales et environnementales, telles que la Table ronde nationale sur la prévention de la pollution des États-Unis. Le prix de l'environnement et de l'énergie propre que s'est vu remettre Crown Mexico à Queretaro, au Mexique, n'est qu'un exemple parmi d'autres.

En concevant ses produits de manière à offrir des performances optimales à ses clients, Crown diffuse ses actions en matière de développement durable à des milliers d'entreprises à travers le monde. L'idée consiste à proposer une offre de produits fonctionnant avec une efficacité optimale tout en générant le moins de déchets possible, ce qui permet de propager les bienfaits des actions de Crown en matière de développement en les intégrant aux processus de ses clients. Crown conçoit des chariots élévateurs à partir de matériaux durables et recyclables. Chaque client peut ainsi à son tour réduire ses déchets et ses émissions pendant la durée de vie du chariot élévateur.

La longue durée de vie des produits Crown se traduit également par des remplacements moins fréquents, ce qui entraîne une économie des ressources. Les produits de Crown sont dotés de technologies innovantes qui permettent d'économiser de l'énergie, d'établir des diagnostics et d'optimiser l'utilisation du parc de chariots élévateurs, résultant sur une consommation réduite de précieuses ressources et un travail plus efficace.

### Des produits conçus pour durer longtemps

Grâce à ses analyses de cycle de vie, Crown évalue l'impact de ses produits et processus sur l'environnement et la santé humaine au fil du temps. Ce type d'études aide Crown à comprendre et à améliorer la performance environnementale de ses produits tout au long de leur cycle de vie.

La remise à neuf et le recyclage des chariots élévateurs participent ainsi à l'engagement de Crown en faveur du développement durable. Les chariots élévateurs de Crown sont recyclables à 99 % et beaucoup se voient offrir une seconde vie grâce aux programmes de remise à neuf mis en place par l'entreprise autour du monde.

### Des fonctionnalités produits innovantes pour plus de durabilité

En tant qu'entreprise leader sur le secteur de la manutention dans le monde, Crown travaille sans relâche pour produire des chariots élévateurs à haute efficacité énergétique qui utilisent moins de pièces, nécessitent moins d'entretien et produisent moins de déchets, tout en améliorant l'expérience de ses clients. Parmi les nombreuses fonctionnalités innovantes qui agissent sur l'efficacité opérationnelle et la durabilité, citons les suivantes :

Le système de contrôle complet Access 1 2 3® de Crown permet à chaque client de configurer ses propres réglages de performances sur ses chariots élévateurs, afin d'obtenir l'équilibre voulu entre efficacité énergétique et performance.

L'option Xpress Lower™ sur les chariots rétractables Crown double la vitesse de descente classique, ce qui permet d'économiser du temps et d'augmenter la productivité jusqu'à 13 % sur les mouvements de palette.

Le système de changement rapide des roues permet aux techniciens de remplacer les roues en 2 minutes 30, contre 30 à 40 minutes pour un remplacement traditionnel, ce qui augmente considérablement le temps de disponibilité des chariots élévateurs.

Le système de freinage e-GEN® de Crown garantit un freinage fiable et sans frottement, élimine la nécessité d'un entretien périodique et permet de restituer l'énergie gagnée vers la batterie.

La technologie QuickPick® Remote augmente la productivité de la préparation des commandes en économisant jusqu'à cinq secondes par sélection, réduit la fatigue de l'opérateur et fait gagner en sécurité.

Le mât MonoLift® de Crown offre plus de stabilité, une capacité supérieure et une portée plus importante, permettant ainsi de stocker davantage de produits avec un encombrement réduit.

La commande de traction antidérapante OnTrac® assure des distances d'arrêt plus courtes et une durée de vie plus longue des pneus. Il réduit également le patinage des pneus lors de l'accélération et du freinage classique ou par récupération pour des performances optimales, même sur des surfaces mouillées, glissantes ou poussiéreuses.

La plate-forme FlexRide® réduit la fatigue du cariste grâce à un système de suspension réglable en fonction du poids, qui offre à l'opérateur une protection contre les chocs et les vibrations trois fois supérieure à celle d'un chariot élévateur classique.

Le timon X10® est doté de poignées ergonomiques et de commandes accessibles par les deux pouces, ce qui évite les positions désagréables du poignet, simplifie la conduite et améliorent le confort du cariste.

Les chargeurs de batteries industriels haute fréquence V-Force® de Crown sont conçus pour fournir une efficacité opérationnelle supérieure de 93 % par rapport aux chargeurs traditionnels Ferro et Silicon Controlled Rectifier (SCR), ce qui permet d'économiser jusqu'à 38 % d'énergie.



## Index GRI de Crown

Ce rapport contient les éléments d'informations requis selon les directives de reporting GRI sur le développement durable.

Les indicateurs gris représentent une divulgation totale de l'information, et ceux de couleur verte, une divulgation partielle.

Catégorie	Indicateur	Référence
Stratégie et analyse	1	P. 2
Profil de l'organisation	3, 4, 5, 6, 8	crown.com, voir « Notre société »
	7, 9	P. 8
	12	P. 5, 15
Profil du rapport	28, 29, 30, 31, 32	P. 7, 8, 16
Gouvernance	34	crown.com, voir « Notre société »
	48, 49	P. 8
Éthique et intégrité	56	P. 4, 7, 9
	58	P. 9
Économie	EC7	P. 11
Environnement	EN6	P. 12
	EN7	P. 15, crown.com/en-us, voir « V-Force Batteries/Chargers »
	EN10	P. 13
	EN27	P. 14, 15; crown.com, voir « Produits » et « Solutions »
Social	LA2	crown.com, voir « Pourquoi Crown »
	LA5	P. 9
	LA10, LA11	P. 10
	LA4, HR10	P. 5
	PR1	P. 6



**Crown Equipment Corporation**  
New Bremen, Ohio 45869 États-Unis  
**Tél** (+001) 419-629-2311  
**Fax** (+001) 419-629-3796  
crown.com

Les produits de Crown évoluent constamment, c'est pourquoi certaines de leurs caractéristiques sont susceptibles d'être modifiées sans avis préalable.

Crown, le logo Crown, la couleur beige, la marque Momentum, Access 1 2 3, e-GEN, FlexSeat, InfoLink, le programme de remplacement et de maintenance Integrity, le système Intrinsic Stability, Work Assist et le logo ecologic sont des marques déposées de Crown Equipment Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

Copyright 2018 Crown Equipment Corporation  
SF18494-002 Rev. 07-18