

OBJECTIFS 2015 RETROSPECTIVE SUR LES OBJECTIFS FIXÉS EN 2014-2015

- ✓ réalisés
- ~ partiellement réalisés
- ✗ non réalisés

		Aller page	Progrès		
MAXIMISER LA SÉCURITÉ	PRODUITS ET SERVICES	Renforcement du partenariat avec l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)	12 ✓		
		Amélioration indirecte de la sécurité clients en accroissant de 20 % la mise en place de l'outil de gestion de flotte I_Site	13 ✓		
	OPÉRATIONS	Mise en place de la Vision Sécurité TICO dans nos usines	10 ✓		
		Viser le zéro accident	10 ~		
		Consolidation des données relatives aux accidents et aux maladies au niveau européen	10 ✓		
	OPTIMISER LES PROCESSUS D'ACTIVITÉS	PRODUITS ET SERVICES	Signature du Code de conduite fournisseur par nos plus importants fournisseurs	17 ~	
Augmentation de 10 % du nombre de caristes ayant reçu une formation			15 ✓		
Meilleure compréhension de l'impact environnemental de notre chaîne d'approvisionnement			17 ✗		
Formation continue et complète des salariés au Code de conduite			16 ✓		
OPÉRATIONS		Extension de la collecte des données relatives au développement durable à toutes les filiales	14 ~		
		Introduction de notre programme de perfectionnement au leadership LEAD	14 ✓		
		Évaluation des performances par toutes les filiales	14 ~		
		Augmentation du nombre de fournisseurs certifiés ISO 14001	16 ✓		
		Déploiement du premier programme « Talent » en Europe	17 ✓		
		MINIMISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL	PRODUITS ET SERVICES	Mise en place d'un partenariat avec 10 exploitants de flotte européens afin de réduire leurs émissions de CO ₂	19 ~
Augmentation des ventes de chariots d'occasion	21 ✓				
Amélioration du rendement énergétique de 5 gammes de produits	20 ✓				
Gamme étendue de chariots alimentés par batterie Li-ion et piles à combustible	21 ✓				
OPÉRATIONS	Mise au point d'une stratégie énergétique pour nos activités		18,19 ✓		
	Réalisation d'audits de la consommation d'énergie de 10 filiales		18 ✓		
	NUMÉRO 1 EN SATISFACTION CLIENTS		PRODUITS ET SERVICES	Développement et mise en œuvre du concept TSC (Toyota Service Concept) dans 5 pays	22 ✓
				Élaboration d'une méthode d'évaluation commune de la satisfaction clients	22 ✓
Taux de résolution des pannes dès la première intervention comme indicateur de performance clé du réseau		22 ✓			
OPÉRATIONS		Optimisation de la qualité en réduisant les demandes de prise en charge sous garantie de 80 % par rapport à 2007	23 ✓		
		Déploiement des programmes de formation des techniciens STEP et ASEC dans toute l'Europe	22 ✓		