

# **ecologic™**

Clean Environment. Smart Business.



# MESSAGE DE NOTRE PRÉSIDENT



**L**orsque vous exploitez une entreprise intelligente, la durabilité exige d'avoir la main verte : il faut l'implanter, l'alimenter, la cultiver et lui permettre de s'épanouir à tous les niveaux et dans toutes les décisions. Elle finit par faire partie intégrante de votre image de marque; de qui vous êtes.

Crown Equipment est une entreprise familiale privée qui s'est développée pour devenir l'un des principaux fabricants de chariots élévateurs dans le monde. Avec ses activités dans plus de 80 pays, Crown est un intermédiaire le long de la chaîne logistique mondiale qui peut faire et fait toute la différence.

Rendez-vous compte : nous sommes tous concernés par les chariots élévateurs puisque ce sont eux qui déplacent au quotidien les choses qui nous entourent. Un rôle d'une telle importance nous permet de faire usage de nos principales cartes maîtresses – idées émises par les employés, opinions de la communauté et commentaires des clients – afin de prendre des décisions avisées et durables et d'avoir une plus grande influence au-delà des activités liées aux chariots élévateurs.

Nous assumons pleinement les responsabilités qui nous incombent en tant qu'intermédiaire essentiel le long de la chaîne logistique mondiale, en perpétuelle évolution. Alors que nous poursuivons nos efforts pour une amélioration continue et apprécions les progrès réalisés à leur juste valeur, nous vous proposons la dernière édition de notre rapport.

Jim Dicke III  
Président

**ecologic™**

Clean Environment. Smart Business.

La marque Crown ecologic™ représente l'engagement de Crown envers un environnement propre et des activités réfléchies par le biais du développement de produits et de processus de fabrication qui réduisent les déchets, maîtrisent la consommation d'énergie et maximisent la durée de vie des produits – une durée de vie bien plus longue que la moyenne de l'industrie – tout en créant des produits qui optimisent la productivité.

# NOTRE RESPONSABILITÉ

L'engagement de Crown en matière de gestion environnementale et de durabilité reflète son origine rurale, qui prend ses racines dans la petite ville de New Bremen (Ohio), où l'art de vivre consiste à prendre soin de ses biens, être à l'écoute de son prochain et faire preuve de prévoyance. Crown a conscience que ses employés représentent son principal atout. Ces valeurs humaines nous ont été inculquées il y a plusieurs décennies et sont toujours au cœur des activités de Crown dans le monde entier.

De par notre statut d'entreprise, nous avons la responsabilité et l'opportunité d'apporter notre contribution à la santé, à la prospérité et à la durabilité des générations futures. Nous prenons notre rôle très au sérieux. De ses processus de fabrication à l'exploitation de ses chariots, Crown limite son empreinte environnementale grâce à un rendement énergétique amélioré, des processus rationnels, une consommation réduite des ressources et l'élimination des déchets environnementaux.

**Entreprise privée, Crown a les capacités de faire les bons choix, suffisamment de flexibilité pour s'adapter aux changements et la résilience requise pour avoir une concentration optimale dans les environnements professionnels exigeants.**

Récipiendaire de plus de 80 prix de conception d'envergure internationale, Crown est mondialement connu pour l'excellence de ses produits. Du plus petit transpalette au chariot tridirectionnel à grande hauteur de levée en passant par des innovations telles que la technologie de préparation de commande QuickPick® Remote, Crown propose des produits fiables, performants et ergonomiques pour des activités durables grâce à une productivité et à une efficacité accrues.

Durabilité : bien plus qu'une simple promesse de préservation, ce concept vise surtout l'élaboration et la mise en œuvre de pratiques respectueuses de l'environnement à tous les niveaux de notre entreprise. Le présent rapport annuel témoigne de l'engagement de Crown envers ses employés, communautés et clients, et offre un aperçu des pratiques de l'entreprise – une chaîne de valeur intégrée composée de processus durables qui minimisent les déchets environnementaux, rationalisent la consommation d'énergie et optimisent la vie utile des appareils.

## Crown en chiffres



« La confiance et l'honnêteté font partie intégrante de l'image de Crown – ce sont deux piliers de notre ADN. Aux yeux des partenaires, Crown jouit d'une excellente réputation en termes d'honnêteté et de professionnalisme. Nous témoignons le plus grand respect à tous nos interlocuteurs, qu'il s'agisse des employés de l'atelier ou des représentants commerciaux au contact des clients. »

**Lew Mancini**

Vice-président, conception  
Crown Equipment  
New Bremen, Ohio, États-Unis

# Engagement envers nos effectifs

Crown a conscience que son engagement pour la durabilité doit commencer auprès de ses employés – il s’agit de veiller sur les collaborateurs, leur sécurité, leur santé et leurs habitudes quotidiennes. Nos employés savent que les plus petites actions peuvent faire une grande différence et nous leur donnons les moyens de participer à l’amélioration des processus. Grâce à son équipe spécialisée, Crown est en mesure de promouvoir les meilleures pratiques à tous les niveaux de son organisation.

## Le travail en équipe du site de New Knoxville récompensé par l’EPA de l’Ohio

C’est une première : l’usine de Crown implantée à New Knoxville a reçu le prix **Environmental Excellence Award**, la plus haute distinction du programme Encouraging Environmental Excellence Program (E3) organisé par l’EPA en Ohio. Les équipes dévouées de Crown diffusent l’adoption des meilleures pratiques dans tous les secteurs d’activité de notre organisation. Ils ont une discipline de fer en matière de qualité, de sécurité et de durabilité environnementale.

### Mesures et succès :

- Mise en œuvre d’un programme de recyclage des déchets industriels
- Abandon des résines à base de solvant au profit de résines à base d’eau
- Instauration d’un programme de réparation des pièces de chariots élévateurs
- Installation d’un système d’éclairage à économie d’énergie et de machines de moulage par injection
- Réajustement des processus de production afin d’arrêter l’exploitation des installations inactives
- Réduction de l’utilisation de machines à air comprimé
- Obtention du statut zéro décharge en 2009 : 96 % de déchets recyclés et conversion en énergie des 4 % restants
- Obtention de la certification ISO 14001



« Je suis ravi de pouvoir féliciter Crown Equipment et son équipe de New Knoxville pour leur formidable réussite. Ces personnes nous ont montré à quel point la responsabilité environnementale est un facteur positif pour l’économie et constitue un pan à part entière du modèle d’entreprise citoyenne. Nous espérons que d’autres entreprises et organisations de l’Ohio prendront exemple sur Crown. »

**Craig Butler**  
Directeur  
Ohio Environmental Protection Agency (EPA)  
Columbus, Ohio (USA)

## Sécurité

Chez Crown, nous comprenons l’importance que peut revêtir pour nos clients la sécurité des employés, car nous nous efforçons également d’offrir cette garantie aux nôtres. C’est là un aspect majeur de l’expérience que propose Crown. La sécurité chez Crown est la résultante du soutien proactif des dirigeants, d’un processus de conception et de fabrication rationalisé et de l’implication de chaque instant des employés. Crown propose une approche complète de la sécurité à travers son processus de conception des chariots élévateurs, ses toutes dernières technologies et ses programmes de formation approfondis.

### La sécurité au cœur du processus de fabrication de Crown



**Crown Suzhou, Chine**  
L’usine de fabrication dispose d’un programme de sécurité et de santé qui intègre des audits mensuels relatifs à la sécurité, une formation complète et des tests de la qualité de l’air. Dans le cadre de ce programme, tous les employés peuvent bénéficier de bilans de santé annuels.

**60 %**  
de réduction des accidents sur l’ensemble des sites de fabrication de Crown ces 10 dernières années.

**5**  
Prix de la sécurité au cours des cinq dernières années décernés par le National Safety Council.

## Programmes de sécurité : éléments essentiels pour l’ensemble des activités

Que ce soit dans les bureaux ou dans l’atelier de fabrication de ses différents sites à l’international, la sécurité est pour Crown un aspect fondamental de la chaîne de valeur.

- Crown SafeSteps est un programme de sécurité fondé sur les habitudes de travail des employés qui a permis à ces derniers de formuler plus d’un million d’observations en matière de sécurité.
- Dans le monde entier, des équipes de prévention des blessures identifient et solutionnent les situations dangereuses en atelier.
- Le défi Crown invite les employés à formuler des remarques sur les pratiques des uns et des autres (durabilité, sécurité et ergonomie au poste de travail).
- Le service de gestion des risques de Crown Australie organise des ateliers de sensibilisation à l’identification et à la gestion des risques.



## Santé

Lorsqu’ils sont heureux et en bonne santé, les employés sont aussi motivés et productifs. Avec son programme HealthWise et d’autres initiatives de santé à l’échelle régionale, Crown propose aux employés des dépistages préventifs en fonction de l’âge, des manuels de prise en charge de sa propre santé, des programmes pour diabétiques, des prestations d’assurance, des défis santé et des réductions dans les centres de remise en forme.

## Éducation

Crown promeut l’aménagement d’un espace de travail durable par un engagement soutenu dans l’éducation, la formation et le développement des compétences des employés. Nous faisons en sorte d’affecter les personnes adéquates aux différentes tâches et signons des partenariats avec les structures locales d’éducation et de formation afin d’élaborer des programmes qui apportent compétences métier et sécurité accrue sur l’espace de travail. C’est d’ailleurs parce que le développement personnel est un élément central que près de 1 000 employés actuellement en service font partie des effectifs de Crown depuis plus de 25 ans.

### Initiatives sanitaires

**1,18**  
millions de minutes d’entraînement

**95**  
équipes d’Amérique du Nord

**2 000**  
kg perdus

« Notre nouveau comité de direction en charge de la sécurité à New Knoxville comporte 15 sous-comités dirigés par des employés régionaux avec le soutien d’un membre de la direction faisant office de parrain. Ils s’attaquent à des problématiques majeures telles que l’analyse de la sécurité au travail, l’ergonomie du poste de travail et les accessoires de levée. Une fois par semaine, des employés réalisent une inspection de sécurité afin de déterminer les zones présentant des risques potentiels. »

**Jim Dicke III**  
Président  
Crown Equipment  
New Bremen, Ohio, États-Unis

# Engagement envers nos communautés

Notre engagement pour la durabilité s'étend par ailleurs aux communautés où nous sommes implantés. À ce jour, Crown a réaménagé plus d'un demi-million de mètres carrés de friches industrielles. Cette reconversion de la terre et des bâtiments contribue à la redynamisation des communautés et à la préservation de l'espace environnemental.

Au fur et à mesure que notre entreprise croît, nous décelons de nouvelles opportunités d'intégration de meilleures pratiques de durabilité grâce aux toutes récentes technologies, les plus propres et les plus efficaces, et à la reconversion des matériaux. À titre d'exemple, Crown possède également cinq sites bénéficiant du statut zéro décharge et de la certification ISO 14001 pour leurs systèmes de gestion de l'environnement.

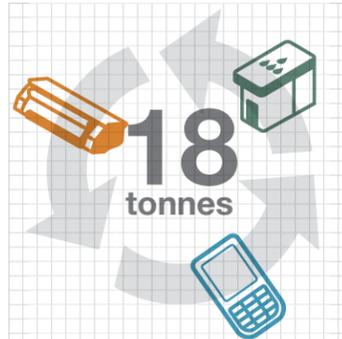
## Crown et la New Bremen Foundation : un partenariat gagnant

La New Bremen Foundation vient en aide à sa communauté locale en faisant le lien entre les personnes souhaitant contribuer à la défense de causes qui leur tiennent à cœur. Elle renforce l'efficacité des œuvres caritatives en investissant en continu une partie des recettes dans le développement de la communauté de New Bremen (Ohio) et l'amélioration de la qualité de vie de ses citoyens.

- Aménagement du **parc naturel Kuening-Dicke** en une réserve de 287 000 m<sup>2</sup> comprenant bois, prairies et zones humides ouverts aux visiteurs et à la communauté à des fins récréatives et pédagogiques. Cette région abrite plus de 800 arbres et un lac de 12 000 m<sup>2</sup> qui offrent un habitat rêvé pour de nombreuses espèces végétales et animales locales.
- Obtention d'une subvention visant à faciliter la mise en œuvre du **programme du centre Aullwood Audubon** intitulé « The Sounds of Nature » (les sons de la nature) dédié aux enfants de l'école primaire de New Bremen.



### Élimination des déchets d'équipements électroniques



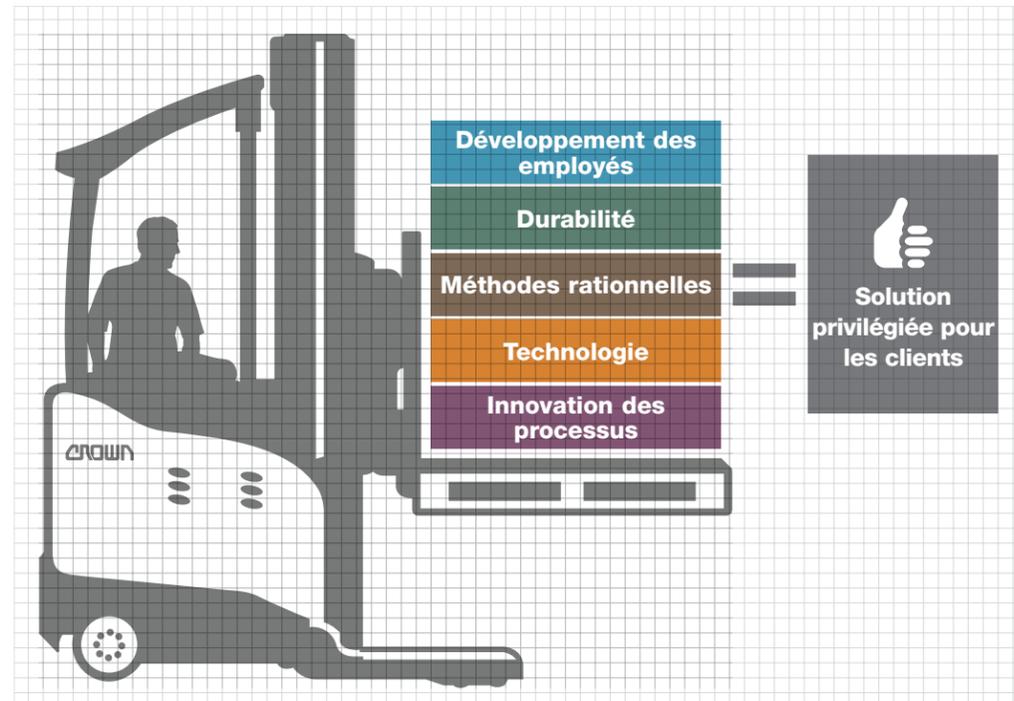
Crown a conscience que les déchets d'équipements électroniques constituent aujourd'hui l'une des pollutions connaissant la plus forte croissance dans le monde. À ce jour, plus de 18 tonnes de cartouches d'imprimantes, toners et téléphones cellulaires ont fait l'objet d'une remise à neuf ou d'un recyclage par nos employés et les membres des communautés où nous sommes implantés.

# Engagement envers nos clients

La stratégie commerciale à long terme de Crown fait appel à une chaîne logistique à intégration verticale pour l'approvisionnement, la fabrication et la distribution. Cette approche nous permet de développer efficacement et d'améliorer en continu les processus mondiaux normalisés. Chacune de nos activités est axée sur l'innovation des produits, la technologie, la rationalisation des modes de travail et la durabilité afin de faire de Crown une solution privilégiée auprès de ses clients.

La stratégie d'intégration verticale de Crown a des répercussions sur la quasi-totalité de l'expérience côté client. À l'origine de l'inspiration de notre équipe de conception primée : les retours directs des clients quant à leur utilisation de nos produits (endroit, moment et mode d'exploitation). Dans le cadre de notre système de fabrication intégrée, nous produisons nous-mêmes jusqu'à 85 % des composants utilisés dans nos chariots élévateurs, ce qui nous permet de garantir un contrôle rigoureux du processus dans sa totalité. Les achats de nos clients et l'assistance à long terme que nous leur proposons sont également directement influencés par notre vaste réseau de vente, de distribution et d'assistance fort de plusieurs centaines de succursales de chariots élévateurs Crown de par le monde. En assurant la responsabilité de l'entière expérience client, nous nous engageons et permettons à nos clients de s'engager envers une durabilité que les autres fabricants ont du mal à atteindre.

Nous nous engageons auprès de nos clients à assurer le fonctionnement de leur produit en en garantissant la fiabilité et la durabilité sur le long terme. Nous donnons la priorité aux améliorations de l'efficacité à court terme avec une vision à long terme afin de concevoir des produits, services et solutions offrant une valeur durable à nos clients.



« Chez Crown, la durabilité n'est pas un concept adopté après coup ou un programme distinct – c'est une notion qui existe en parallèle de nos pratiques professionnelles quotidiennes. Tout commence par l'état d'esprit de nos employés pour ensuite s'étendre à l'ensemble de notre organisation. Pierre angulaire de notre approche : le point d'honneur que mettent nos employés à favoriser dès que possible la conservation, la réduction, la reconversion et le renouvellement des matériaux ; cette démarche est au cœur de nos activités. »

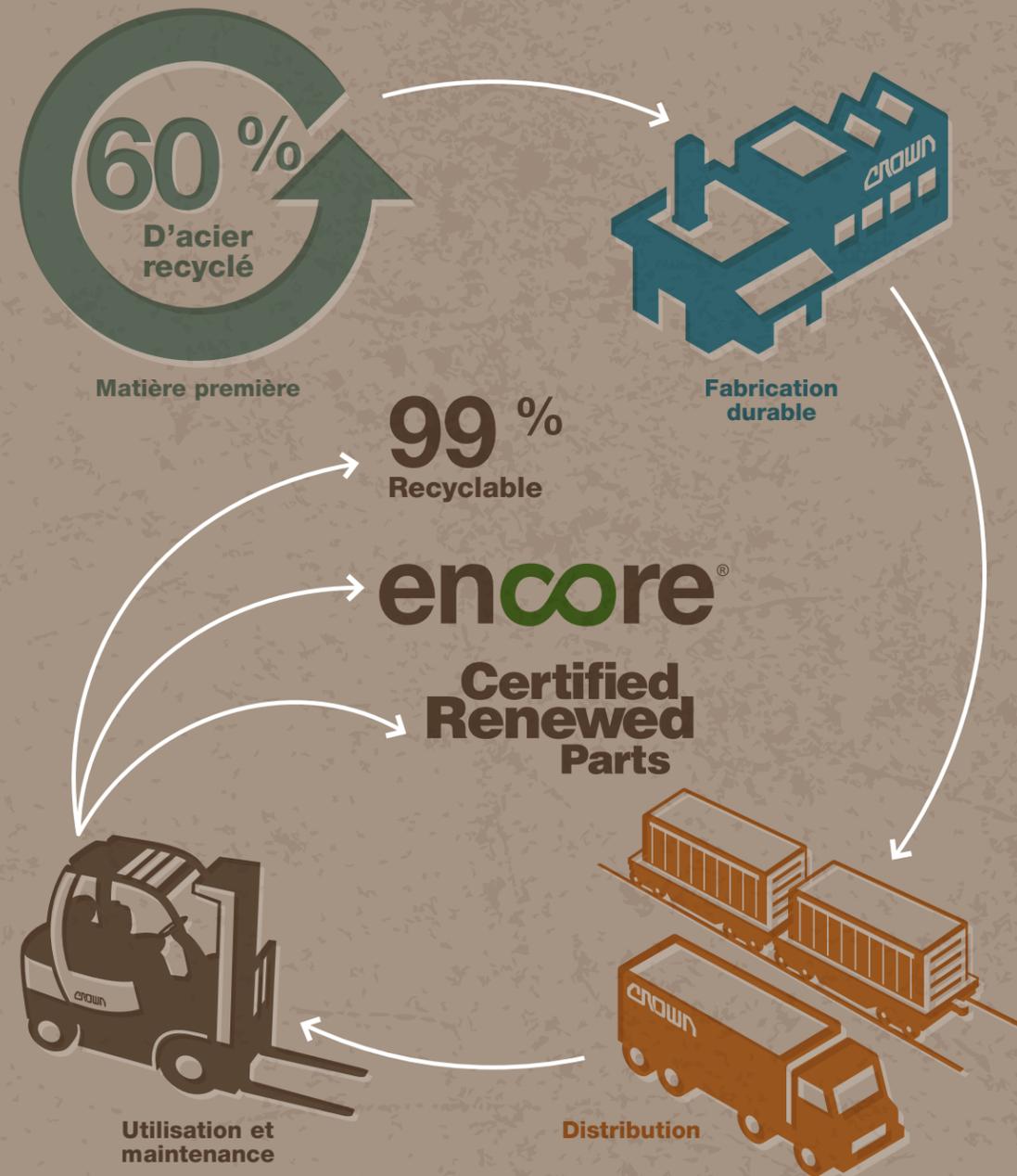
**Brian Duffy**  
Directeur de la sécurité environnementale et industrielle  
Crown Equipment  
New Bremen, Ohio, États-Unis

« L'engagement sans faille en matière de gestion environnementale et de durabilité a toujours été un élément inhérent aux activités de Crown. Crown a souvent fait l'objet d'une reconnaissance nationale pour les efforts et l'implication de ses employés qui, outre une approche durable de leur métier, ont à cœur d'offrir aux clients des produits durables de grande qualité. »

**Tonja Rammel**  
Responsable E, S & S  
Crown Equipment  
New Bremen, Ohio, États-Unis

# NOTRE CHAÎNE DE VALEUR DURABLE

La vision à long terme de Crown lui permet de proposer des chariots élévateurs, des pièces et une technologie qui font la différence au sein de la chaîne de valeur. Grâce à une conception, une ingénierie et une fabrication fiables de ses chariots élévateurs, Crown garantit le fonctionnement performant de ses équipements sur le très long terme.



## Conception et développement des produits

À chaque étape du développement de ses produits, Crown anticipe l'impact de la conception sur les utilisateurs, ses processus et l'environnement. Nos chariots élévateurs sont le fruit d'une recherche constante de nouveaux modes de conception intégrant matériaux robustes, durables et recyclables, réduction de la consommation énergétique et amélioration de la sécurité.

L'analyse du cycle de vie (LCA) permet à Crown d'évaluer dans le temps l'impact de ses produits et processus sur l'environnement et la santé humaine. La LCA nous aide à mieux évaluer la performance environnementale globale de nos produits au cours de leur cycle de vie. Nos ingénieurs mettent au point des produits qui requièrent moins d'énergie mais dont l'exploitation est plus rapide et plus efficace – permettant ainsi aux clients de réduire leur consommation d'énergie sans pour autant faire l'impasse sur les performances.

Les produits de longue vie utile ont un impact considérable sur l'environnement tout au long du cycle de vie du chariot – délais de disponibilité accrus et réparations moins nombreuses rendent possibles des économies au niveau des pièces de rechange, des déchets et des émissions.

« Nos chariots disposent d'une efficacité intrinsèque. C'est là notre marque de fabrique : nous développons des produits haut de gamme ultra-performants qui exécutent leurs tâches avec un minimum d'effort. »

**Ron Ziegler**  
Directeur de l'ingénierie  
Crown Equipment  
New Bremen, Ohio, États-Unis

### Efficacité élevée intégrée d'emblée

#### Série RM 6000

- Xpress Lower™ améliore la vitesse de descente maximale de 0,56 à 1,22 m par seconde sans consommation supplémentaire d'énergie.
- La descente régénérative standard recharge la batterie et améliore l'autonomie de 25 % par rapport à une batterie conventionnelle.
- Un plancher suspendu limite chocs et vibrations et renforce les performances.
- Le chariot offre des paramètres pour configurer le niveau des performances et des diagnostics avancés pour le moteur avec pile à combustible.
- Le mât MonoLift™ apporte une visibilité inégalée.

#### Série ESR 5200

- Un système de descente régénérative facultatif et une batterie optimisée avec indication de la charge recharge l'énergie pendant la descente du mât.
- Vitesse optimisée dans les virages avec ajustement automatique de la vitesse et de l'accélération pour des performances élevées en toute sécurité sur la base des conditions d'exploitation en temps réel.
- Le modèle à châssis étroit (1 200 mm) rentabilise efficacement l'espace grâce à son système de palettes à accumulation statique et à ses lignes étroites.
- Le mât à visibilité maximale et le toit de protection breveté minimisent la vue obstruée pendant la conduite et les opérations de levée.



# Achat et approvisionnement

Nous collaborons avec des fournisseurs afin d'améliorer l'efficacité de la chaîne logistique écologique à l'aide d'une logistique optimisée qui permet une réduction des dépenses énergétiques et des émissions liées. Dans le cadre de notre programme de conditionnement sous consigne, nous avons conclu des partenariats avec des fournisseurs régionaux en vue de la reconversion des matériaux et de la réduction des déchets. Le recours au transport intermodal, qui intègre les voies ferrées et le transport de cargaisons complètes et consolidées dès que cela est possible, nous permet de réduire notre consommation de carburant et d'acheminer les marchandises plus efficacement.

## Amélioration de la consommation en CO<sub>2</sub> lors du transport



# Fabrication intégrée

Les activités de fabrication de Crown aux États-Unis, au Mexique, en Allemagne et en Chine incluent, entre autres, la production de moteurs, poignées et solutions à connectivité et technologie embarquées. Notre mode de production à intégration verticale nous offre la flexibilité nécessaire et le contrôle intégral sur nos processus de conception et de fabrication pour nous permettre de nous concentrer en continu sur la problématique de la durabilité.

Avec les réunions « Kaizen » régulières et les programmes d'amélioration continue, Crown est à même d'identifier continuellement de nouvelles manières de renforcer l'efficacité tout en éliminant le gaspillage et en faisant progresser la sécurité et la santé de ses employés.

## Cellule de fabrication TSP

Afin d'accroître l'efficacité sur le site de fabrication de Crown à Celina (Ohio), les employés se sont attelés à réduire les déplacements au sein de la zone de soudure en utilisant nos propres produits et technologies. Cette approche brevetée unique en son genre a permis à Crown d'utiliser ses chariots de la série TSP au niveau de l'atelier – fabrication verticale plutôt qu'horizontale – dans le but de regrouper des activités auparavant distinctes (soudure, presse plieuse, entreposage et manutention des matériaux) en une même cellule de fabrication de 1 900 m<sup>2</sup>.

### Les améliorations de l'efficacité globale incluent :

- 20 % d'amélioration de l'efficacité du travail.
- 33 % de réduction de l'inventaire total.
- 100 % d'élimination des emballages de transport en bois grâce à l'utilisation de conteneurs retournables.



## Crown a mis en œuvre 61 étapes d'amélioration continue aux côtés de 464 employés qui ont œuvré à la réalisation des points suivants :



« Notre stratégie de fabrication intégrée nous permet d'élaborer et d'améliorer en continu les processus de fabrication normalisés dans le monde entier. Résultat : toutes nos activités de fabrication sont axées autour de l'innovation, de la technologie, des méthodes rationnelles, de la durabilité et du développement des employés. »

**Dave Besser**  
Vice-président principal  
Crown Equipment  
New Bremen, Ohio, États-Unis

# Entreposage et distribution

Grâce à son approche avec intégration verticale, Crown est en mesure de gérer l'impact environnemental de ses activités d'entreposage en fabricant uniquement les quantités requises – l'inventaire de pièces détachées s'en trouve extrêmement réduit. Crown étend cette approche hautement efficace de la fabrication à son processus de transport. Nous réduisons les émissions de carburant et la consommation d'énergie en fabriquant nous-mêmes la plupart de nos composants pour chariots élévateurs. Nous disposons par ailleurs plus de 500 points de vente à proximité immédiate des sites de nos clients et contribuons ainsi à la réduction des émissions de combustibles fossiles inutiles.

## Cellule de composants pour mât : pleins feux sur l'innovation et la durabilité

### Des économies de plus de :



Nombreux sont les projets de Crown à placer la durabilité en leur centre. Sur le site Crown de Celina (Ohio), les employés ont élaboré une cellule de composants qui éradique l'obligation d'acheminer les pièces entre les sites de fabrication – permettant par là même d'économiser chaque année plus de 16 000 km de transport et 24 tonnes de gaz à effet de serre.

Ce projet a nécessité une analyse approfondie des processus et des activités liés aux pièces entre deux sites. Une fois les trajets habituels étudiés et analysés, une nouvelle stratégie a été mise au point dans l'optique de consolider la fabrication sur un seul et même site. Cette approche brevetée fait appel au chariot TSP 6000, à un ensemble de systèmes de livraison par convoyeurs et à un système de documentation informatisé.

En définitive, ce projet a renforcé l'efficacité de la fabrication, restreint les kilomètres parcourus lors du transport et limité les coûts. C'est là un exemple parmi d'autres de l'engagement de Crown dans la rationalisation de ses processus en vue de ménager les ressources.

# Entretien et assistance

Crown est perpétuellement à la recherche d'idées novatrices qui apportent une plus-value à ses produits de manutention des matériaux et contribuent au renforcement de la sécurité, des performances, de l'efficacité et de la productivité globale. Nous mettons à profit la technologie afin d'aider nos clients à travailler en toute sécurité et dans un souci d'efficacité.

## Niveau de sécurité élevé

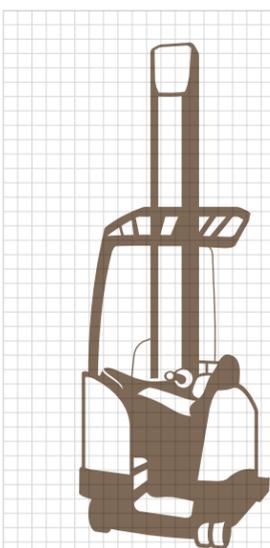
Crown propose aux opérateurs des programmes complets et sur-mesure de formation à la sécurité au travail dans le monde entier. Nos programmes souples et exhaustifs dédiés aux opérateurs sont centrés sur la sécurité, l'amélioration de la productivité des opérateurs et les performances du chariot lui-même.

Les programmes « Train-the-Trainer » et « Demonstrated Performance® » sont à portée pédagogique et proposent des cours personnalisés ainsi que des exercices pratiques qui font le lien entre la théorie et son application dans un environnement réel.

Crown s'engage à :

- Mettre à disposition des informations, programmes pédagogiques et technologies avancées afin d'encourager l'adoption de pratiques de conduite sûres
- Jouer un rôle moteur dans la recherche et l'innovation en matière de sécurité des véhicules
- Approfondir la recherche et le développement en lien avec les véhicules connectés

La technologie embarquée améliore le niveau de sécurité grâce aux éléments suivants :



**Le mât MonoLift™ de Crown**, présent sur les modèles des séries RM, RR et TSP, offre nettement plus de visibilité à presque tous les niveaux de manutention. Peu importe la taille de l'opérateur : ce dernier peut soulever et déplacer les charges en toute sécurité et à n'importe quelle hauteur, éliminant la fatigue résultant des contorsions liées à une vue obstruée.

**Crown InfoLink®** aide les gestionnaires de parc à surveiller et réduire les collisions ou les impacts et garantit l'accès aux chariots par des opérateurs formés et qualifiés uniquement. Les clients ont enregistré une baisse des impacts majeurs à hauteur de 80 %.

**L'Intrinsic Stability System** de Crown est une fonctionnalité proactive pour la gestion de la sécurité et de l'efficacité.

**Crown Access 1 2 3®** : un contrôle complet du système, largement utilisé dans notre gamme de produits, qui offre des paramètres pour configurer le niveau des performances ainsi que des évaluations via un écran intuitif. Les niveaux de performances tels que la vitesse de levée et de déplacement peuvent être ajustés afin de répondre à des besoins spécifiques et d'instaurer des pratiques de conduite sûres.

**Crown WT 3040** a remporté le prix Design for Safety de la British Industrial Truck Association (BITA). La BITA cautionne les produits qui encouragent la sensibilisation à la sécurité ou à la réduction des blessures lors de la manutention de matériaux.

« La culture de la sécurité chez Crown Equipment est présente dès la conception et tout au long de la fabrication et de la formation. Nous exploitons de nouvelles technologies dans et autour du chariot élévateur afin d'améliorer la sécurité au quotidien. »

**Ron Brewer**  
Responsable de la formation des opérateurs  
Crown Equipment  
New Bremen, Ohio, États-Unis

## Fonctionnement optimal des chariots

Crown propose une approche intégrée de l'efficacité opérationnelle avec Crown Integrity Service and Parts. Chez Crown, nous investissons dans notre personnel et nos processus pour garantir les performances générales du système grâce à nos composants et pièces. Nos techniciens bénéficient d'une formation continue et d'un accès aux dernières nouveautés et informations de réparations grâce à la plateforme d'entretien mobile de Crown (disponible sur tablette).

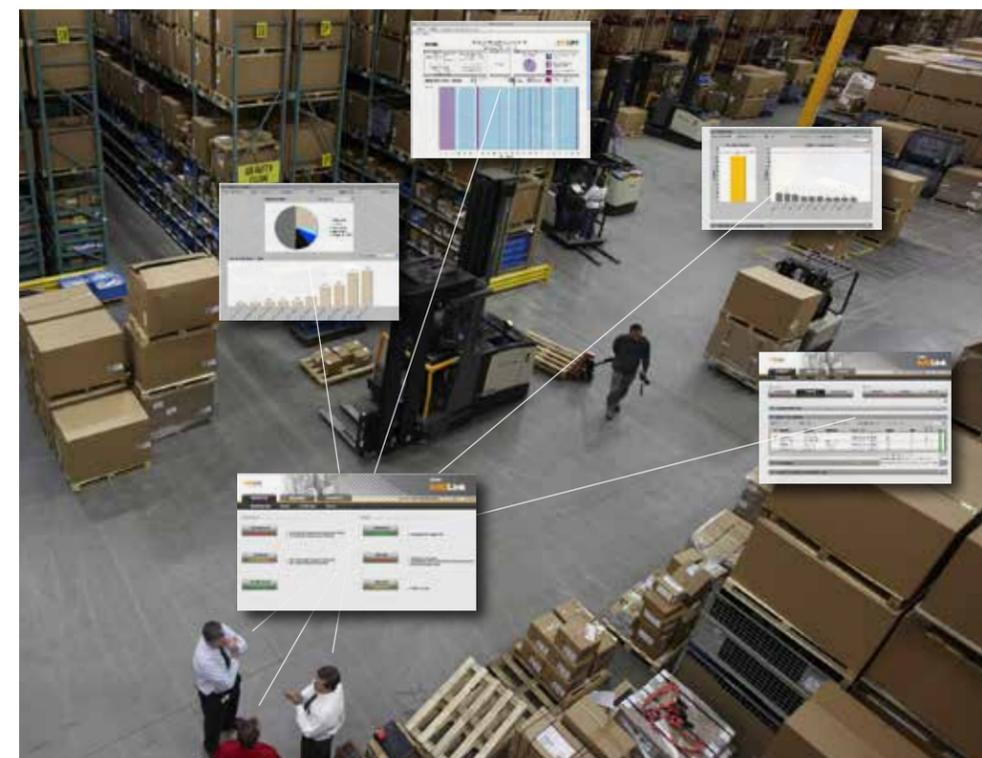


## Solution Insite™ Productivity Suite de Crown

Crown Insite aide les clients à collecter, mesurer, comparer, analyser et exploiter les données générées par leur parc de chariots élévateurs. Cette technologie concrétise notre engagement à aider les clients à prendre des décisions mieux informées qui dynamisent l'efficacité et la sécurité.

Crown FleetSTATS® aide les utilisateurs à mieux comprendre les coûts d'exploitation liés à l'entretien et aux réparations – pour remplacer les chariots plus anciens ou inefficaces.

Crown InfoLink® est un logiciel de gestion sans fil du parc de chariots et des opérateurs qui supervise la consommation d'énergie des batteries, l'historique des impacts et collisions, l'utilisation des chariots, la conformité réglementaire, les besoins d'entretien et bien plus encore.



« Avec InfoLink, les utilisateurs finaux bénéficient d'une approche holistique de leurs environnements de manutention des matériaux. Le chariot élévateur devient l'équipement le plus connecté de tout l'entrepôt : il est essentiel pour nos clients d'extraire les informations utiles dont ils ont besoin pour aider leurs entreprises à rester au plus haut niveau d'efficacité et de productivité. »

**Jim Gaskell**  
Directeur de Crown Monde  
Produits Insite  
Crown Equipment  
New Bremen, Ohio, États-Unis

# MESURE DE NOTRE IMPACT

Chez Crown, nous assumons l'entière responsabilité de la satisfaction de nos clients. Pour ce faire, nous devons non seulement comprendre les répercussions de nos actions sur nos activités et notre environnement, mais également évaluer l'influence de nos processus, produits et services sur les résultats de nos clients. Nous mesurons et évaluons ces impacts internes et externes en passant en revue nos performances (processus et produits).



# L'impact de nos processus

**N**ous investissons dans le développement et l'utilisation de technologies avancées qui nous aident à limiter la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre tout au long de notre processus de fabrication.

À l'échelle mondiale, nous faisons notre possible pour améliorer notre efficacité tout en encourageant les initiatives qui voient le jour et visent à prévenir la surconsommation et les déchets. Ces efforts influencent directement notre capacité à produire davantage avec moins de ressources en minimisant notre impact sur le plan environnemental. La réflexion ne porte plus uniquement sur la gestion de nos activités, mais également sur l'approche qu'ont nos employés de leurs différentes tâches quotidiennes.

## Efficacité des processus

L'usine de fabrication de matériel électronique de Crown a réalisé :

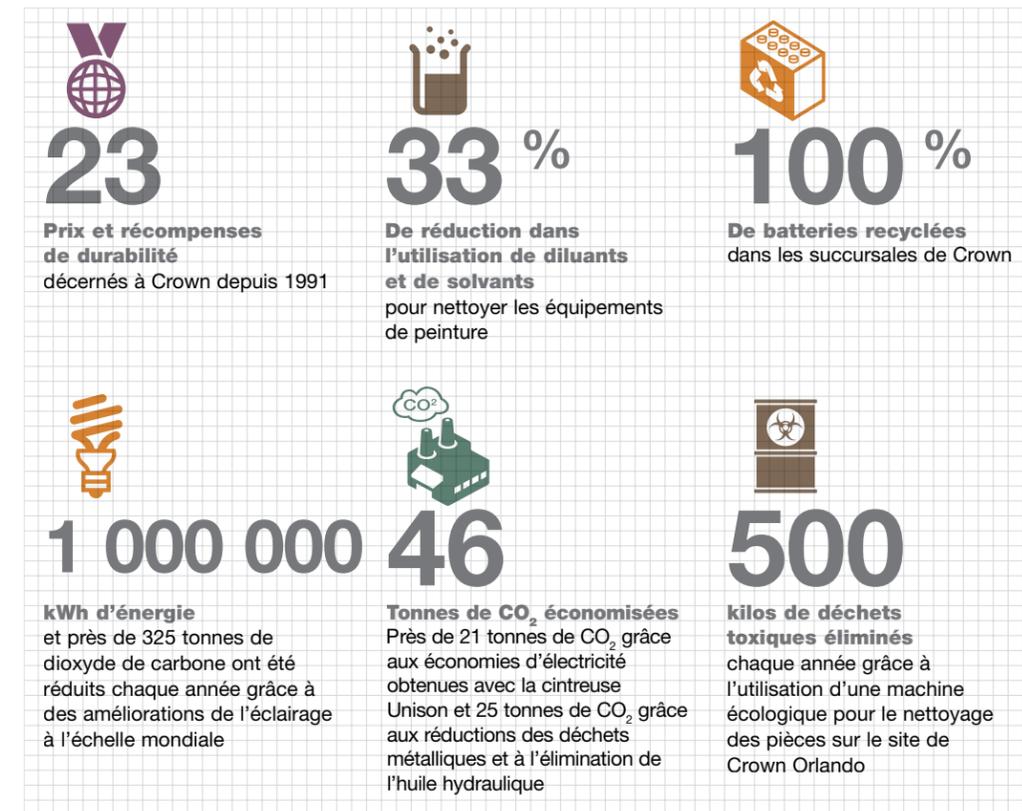


« Les clients attendent de Crown qu'elle investisse dans le développement de produits en les rendant non seulement plus efficaces, fiables et durables, mais aussi en les développant dans le respect de l'environnement. Nous avons conscience que cet investissement représente un grand pas en avant pour nos communautés et, à plus grande échelle, notre planète. »

**Pere Carles**  
Directeur de succursale  
Crown Equipment  
Barcelone, Espagne

Crown s'engage à réduire son empreinte environnementale de par le monde. L'amélioration du système d'éclairage, la reconversion des emballages et des barils, l'utilisation généralisée de matériaux de construction écologiques et les améliorations de la technologie de nos cabines de peinture sont quelques exemples parmi de nombreux autres qui témoignent de notre engagement dans l'excellence opérationnelle durable.

## Processus environnemental de Crown



« Nous œuvrons au maintien d'un environnement durable et d'une atmosphère salubre et saine à l'aide d'un recyclage sélectif de l'ensemble des produits résiduels. Les initiatives à l'image d'un éclairage rationalisé et de la technologie LED améliorent non seulement la qualité de la vision, mais réduisent aussi les déchets et la consommation électrique. »

**Fernando Gutierrez**  
Directeur de succursale  
Crown Equipment  
Madrid, Espagne

## La durabilité intégrée aux nouveaux sièges sociaux européens

### Consommation globale d'énergie réduite de 49 %

Crown a récemment rénové un ancien complexe à Feldkirchen (Allemagne) afin de renforcer son service client dans toute l'Europe. Cette rénovation comprenait un nouveau centre de données ultra-performant qui intègre un confinement d'allée froide, des unités de refroidissement à faible consommation d'énergie et un système anti-incendie faisant appel à des agents chimiques écologiques.

Le confinement d'allée froide sépare l'air chaud de l'air froid à l'aide de ventilateurs qui aspirent l'air froid à travers le serveur afin de refroidir le processeur. L'installation d'unités de refroidissement à faible consommation d'énergie a permis de réduire la

consommation d'énergie dans l'ensemble du centre de données. Avec de telles améliorations, Crown a réduit sa consommation d'énergie de près de 49 % dans ce seul centre de données.



## La durabilité au service du développement du site de Roding (Bavière)

Le site de fabrication de Crown à Roding (Bavière) s'est récemment agrandi afin d'intégrer un hall de production et un immeuble de bureaux de trois étages. Pendant la construction, Crown a :

- Installé une station de conteneurs de déchets pour le stockage des déchets triés
- Ajouté une chaussée perméable afin de faciliter l'élimination naturelle des eaux pluviales
- Installé des chauffages à rayonnement infrarouge dans le hall de production afin d'économiser l'énergie et de prévenir la circulation de la poussière



Le « toit vert » de la succursale allemande de **Crown Stuttgart** mesure 1 637 m<sup>2</sup> et est recouvert de végétation. L'ajout de ce gigantesque toit vert au-dessus des bureaux a permis à Crown d'améliorer le microclimat et de réduire les coûts énergétiques.

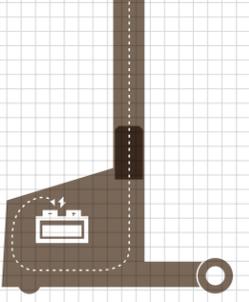
Ce genre de toit vert contribue à l'absorption des eaux pluviales afin d'éviter le ruissellement et offre une isolation supplémentaire au bâtiment. Un toit vert constitue par ailleurs un habitat pour la faune, aide à la réduction de la température en zone urbaine et filtre les polluants et le dioxyde de carbone.

# L'impact de la performance de nos produits

L'évaluation de notre efficacité et de ses répercussions sur l'environnement est un aspect important de notre stratégie de durabilité, mais son impact ne se limite pas à une seule entreprise. En concevant pour nos clients des produits aux performances sans faille, nous élargissons nos efforts de durabilité à des milliers d'entreprises dans le monde entier.

Notre objectif est de proposer aux clients des produits aux performances optimales tout en minimisant les déchets et en renforçant notre influence en matière de durabilité pour en faire un enjeu entièrement intégré à leurs activités. Crown œuvre sans relâche à l'élaboration de chariots élévateurs haut de gamme et à fort rendement énergétique qui requièrent moins de pièces, nécessitent moins d'entretien et engendrent moins de déchets, mais qui améliorent pour autant la satisfaction du client grâce à une vie utile prolongée.

## La technologie embarquée améliore l'efficacité :



supérieures et une plus grande autonomie par cycle de batterie.

L'option **Xpress™ Lower** disponible sur la série RM 6000 améliore considérablement les vitesses à bas régime pour des cycles réduits et une productivité accrue.

**La direction à la demande** économise l'énergie – le moteur de direction démarre uniquement lorsque le timon de direction est engagé.

**Le système de freinage e-Gen®** élimine la nécessité de remplacer ou régler les pièces d'usure.

La fonction **eSmart Accurate Fuel Tracking** maximise le carburant disponible.

**La descente régénérative** présente sur les modèles des séries RM, TSP et SP atteint un rendement énergétique de 12-15 %.

**La technologie AC** diminue les émissions liées aux activités en faisant appel à un système d'entraînement permettant d'atteindre des vitesses

« Des études ont montré que les magasiniers peuvent marcher jusqu'à 24 km et porter jusqu'à 4 500 kg par jour. Forts de cette information, nous avons conservé notre objectif premier : l'amélioration de la productivité et de l'efficacité et la garantie du confort et de la sécurité de ces opérateurs. Avec QuickPick Remote, les opérateurs accumulent nettement moins de fatigue dans un environnement de travail si exigeant ; ils s'avèrent donc plus productifs. »

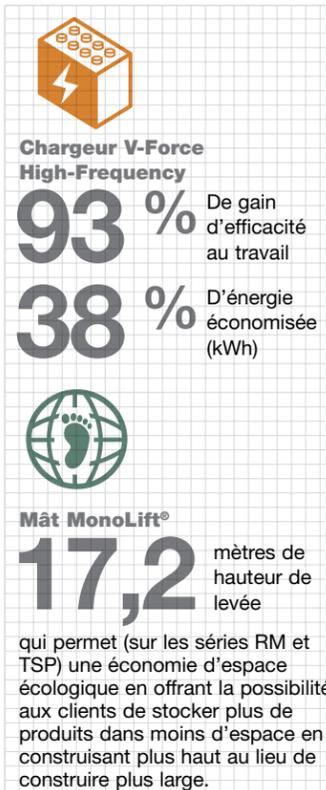
**Jim Kraimer**  
Directeur de la conception industrielle  
Crown Equipment Corporation  
Munich, Allemagne

## QuickPick Remote : amélioration de l'efficacité des flux de travail

La technologie de préparation de commande QuickPick® Remote de Crown a remporté son troisième prix international de conception pour la qualité de sa conception, de sa confection, de son ergonomie et de sa fonctionnalité.

La technologie QuickPick Remote de Crown est l'un des premiers systèmes à utiliser la technologie pour limiter la fatigue de l'opérateur tout en décuplant l'efficacité et

la sécurité. Les opérateurs appuient sur le bouton d'émetteur-récepteur sans fil afin d'avancer le chariot à distance vers le prochain point de préparation, mettant ainsi virtuellement fin à la nécessité pour l'opérateur de retourner dans le compartiment lors de la préparation. Les étapes non productives sont éliminées et le stress physique est restreint afin d'atténuer la fatigue des opérateurs.



## Programme « Encore » et composants remis à neuf

Crown a de solides antécédents en matière de récupération et de remise à neuf de chariots et composants, lui permettant de minimiser les déchets environnementaux et de maximiser la vie utile des appareils. Avec la gamme de chariots Crown Encore® remis à neuf, les clients bénéficient du plus faible coût de propriété pendant la vie utile de leurs véhicules et le chariot d'origine trouve une seconde vie.

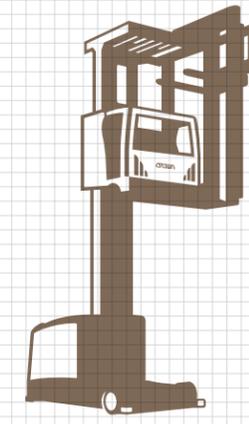
Les unités d'entraînement, moteurs de chariots élévateurs et modules électroniques remis à neuf par Crown sont écologiques et uniques en leur genre. Ils donnent accès aux clients à des composants quasi-neufs qui ont été remis en état et soumis à des tests rigoureux par Crown pour économiser de précieuses ressources.

Le processus de remise à neuf Encore débute par le démontage de chaque chariot par les techniciens Crown, jusqu'au châssis, suivi de l'inspection soignée, de la réparation et/ou du remplacement de chaque pièce remontée. Les composants sont reconvertis dès que cela est possible, le reste est recyclé.

encore®



## Technologie embarquée qui améliore l'efficacité :



**Le pronostic prédictif** réduit le gaspillage de fluide hydraulique et d'huile et optimise la durée de vie des pièces en permettant de surveiller leurs taux d'usure et de les remplacer le moment venu uniquement.

**La descente régénérative** prolonge la durée de fonctionnement des chariots élévateurs en ramenant de l'énergie dans la batterie, permettant de réduire le nombre de charges de la batterie et améliorant la durée de vie de la batterie.

**Crown PowerBrake** contient moins de pièces et offre une durée de vie plus longue des plaquettes, réduisant ainsi les déchets issus des remplacements.

50 % d'huile usagée en moins grâce aux intervalles de révision plus longs.

Combinés à un aménagement rationnel de l'entrepôt, les **chariots tridirectionnels pour allées très étroites de Crown** permettent aux clients de construire plus haut au lieu de construire plus large et ainsi de réaliser des réductions d'énergie considérables associées au contrôle de la température et à la préservation de l'espace écologique.



Le procureur général de l'Agence de protection de l'environnement à Mexico a décerné à Crown Querétaro le certificat « Clean Industry Certificate » dans le cadre du programme Mexico Clean Industry (Programa de Industria Limpia). Cette entreprise fait partie des 22 structures privées de l'état à avoir reçu cette certification. Crown Querétaro a également reçu le prix de compétitivité des mains du gouverneur, qui reconnaît la qualité de son travail et ses pratiques environnementales.

## POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

### Notre déclaration

Crown s'engage à être le chef de file de l'industrie comme fabricant de choix en fournissant à ses clients des produits, pièces et prestations privilégiés qui soutendront leur réussite ainsi que la sienne. Dans le cadre de cet engagement, Crown mène ses activités commerciales au travers de relations éthiques au plan environnemental et honnêtes avec ses employés, clients, fournisseurs, sous-traitants et communautés. Nous souhaitons être le leader de l'industrie en ce qui concerne la protection de l'environnement pour les générations futures.

### Principes directeurs

Crown s'engage à évaluer, réduire et éliminer continuellement l'impact environnemental de ses activités commerciales, produits et services. Crown fournit un espace de travail respectueux de l'environnement et sûr pour tous les employés, fournisseurs, sous-traitants et communautés où il est implanté. Crown pratique et encourage la prévention de la pollution via la maintenance, l'éducation et les améliorations opérationnelles. Crown respecte toutes les réglementations et règles nationales et internationales en vigueur. La politique environnementale de Crown est communiquée aux employés, clients et sous-traitants ; elle est aussi à la disposition du grand public. Crown recherche des opportunités pour recycler les déchets et s'efforce d'acheter et d'utiliser des produits durables au plan environnemental. Crown passe régulièrement en revue sa déclaration de politique environnementale afin d'assurer sa validité et son respect dans toutes ses usines.

#### Contacts

Nous accordons énormément d'importance à votre opinion.

CONTACT MONDIAL :

#### **Brian Duffy**

Directeur de la sécurité environnementale et industrielle  
brian.duffy@crow.com