

CROWN

ecologic™

Clean Environment. Smart Business.





Un message du Président

Deux des plus grandes causes des réussites de Crown en matière de développement durable sont la motivation et l'engagement de ses employés à en faire une priorité dans tous les aspects de leur travail. Beaucoup vous diront que cette motivation repose sur la conviction que la protection de l'environnement est une question de morale, et nous devons beaucoup à cette philosophie de base.

Toutefois, notre réussite en tant qu'entreprise est démultipliée lorsque nous parvenons à canaliser dans des programmes formels, comme Crown Ecologic, l'énergie et le dévouement de nos employés envers le développement durable. Une simple idée efficace à l'échelle locale peut produire un résultat plus grand encore lorsqu'elle est mise en œuvre à travers toute notre organisation globale, touchant ainsi des dizaines de milliers de collaborateurs et de clients.

Ensemble, ces idées disparates deviennent des pratiques commerciales intelligentes qui favorisent un environnement propre et enrichissent l'expérience de nos employés et de nos clients — des objectifs que l'on retrouve dans la promesse écologique de Crown.

Protéger
l'environnement
est une question
de moralité.

De même que nos efforts de durabilité ont évolué, nous avons modifié notre manière de communiquer non seulement la philosophie qui sous-tend Crown Ecologic, mais aussi les succès qui en découlent. Ce rapport témoigne de cette évolution : nous avons adopté les directives de la Global Reporting Initiative (GRI, initiative internationale pour la rédaction des rapports), qui sont reconnues comme la norme internationale en matière de rapport de développement durable.

En tant qu'entreprise qui excelle dans le domaine de l'innovation, Crown poursuit l'évolution de ses produits et de ses processus afin d'atteindre un degré toujours plus élevé de productivité et d'efficacité dans nos activités quotidiennes et celles de nos clients. Nous abordons Crown Ecologic avec le même esprit : nous travaillons main dans la main avec les employés de chaque niveau de l'entreprise pour canaliser leur créativité, leur énergie et leur passion, afin de trouver de nouvelles manières d'améliorer la santé sociale, environnementale et économique des générations à venir.

Jim Dicke III
Président

LES PILIERS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les champs prioritaires de Crown



DÉVELOPPEMENT DURABLE SOCIAL/

Les employés et les communautés de Crown

Le dévouement de Crown envers le développement durable commence avec ses employés. Incités à réfléchir à l'impact de leurs comportements quotidiens sur les engagements de Crown en matière de développement durable, tous nos employés savent que les petits gestes s'additionnent pour faire une grande différence. Les employés de Crown sont la force génératrice de réussite de l'entreprise. Ils ont les moyens de faire des suggestions et de prendre des décisions responsables sur le plan environnemental, afin d'améliorer les processus dans toute l'entreprise.

La diversité du personnel de Crown est garante de la pluralité des points de vue représentés. Crown entretient une culture où des personnes passionnées peuvent se sentir inspirées, intégrées, autonomes et capables de faire une différence. Ses partenariats étroits avec les réseaux de direction et d'inclusion des handicaps garantissent que des voix diversifiées et nombreuses sont entendues et respectées dans toute l'organisation. Que ce soit dans le cadre de la

conception intelligente de chariots élévateurs, de leur livraison ou autre, Crown propose une approche englobante de la sécurité qui crée un lieu de travail à la fois sûr et encourageant, où les employés et ceux des clients de Crown peuvent s'épanouir.

Les initiatives régionales de santé et les opportunités de perfectionnement personnel et professionnel motivent aussi nos collaborateurs à s'engager activement dans les pratiques durables de Crown. Le programme Crown HealthWise propose des bilans de santé, des ressources éducatives et des conseils pour aider les employés à profiter au maximum de leur vie, au travail comme à la maison.

Le Centre de formation Crown offre plus de 150 cours de perfectionnement conçus pour aider les collaborateurs à réussir dans leur rôle actuel mais aussi dans celui auquel ils aspirent, dans le cadre du développement continu de leur carrière. Ces formations englobent des opportunités de perfectionnement personnel qui peuvent avoir un impact bien au-delà du lieu de travail.

Les employés de Crown adoptent cet état d'esprit d'amélioration permanente et distillent des pratiques durables et des comportements responsables et écologiques au sein de leurs communautés. Conjugués à l'engagement de Crown pour la réexploitation des terres et la réutilisation de bâtiments pour ses installations, ces efforts contribuent à préserver



Les employés de Crown sont la force génératrice de sa réussite.

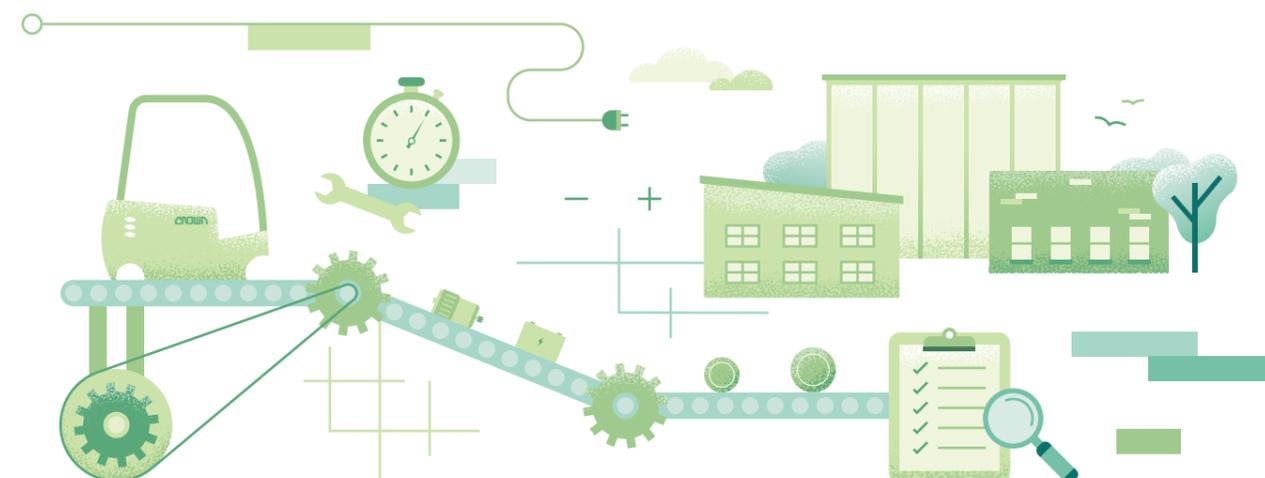
DÉVELOPPEMENT DURABLE ENVIRONNEMENTAL/

Les installations et les processus de Crown

La gestion environnementale est pour Crown un mode de vie depuis des décennies, et l'entreprise est déterminée à conserver cette approche multi-facettes de la préservation de l'environnement pour les décennies à venir. Pour Crown, c'est simplement une question de moralité et de responsabilité vis-à-vis des générations futures.

Contrairement à beaucoup d'autres constructeurs qui achètent la plupart de leurs composants, Crown fabrique la majorité des pièces de ses chariots élévateurs (jusqu'à 85 %). Les processus « lean » et verticalement intégrés de Crown donnent à l'entreprise un contrôle total sur la conception et la fabrication. En faisant du développement durable une priorité, ce niveau de contrôle permet à Crown d'atteindre un degré de conformité environnementale difficile à atteindre pour les constructeurs qui font le choix de la sous-traitance.

Crown fabrique jusqu'à **85 %** des pièces utilisées dans ses chariots élévateurs.



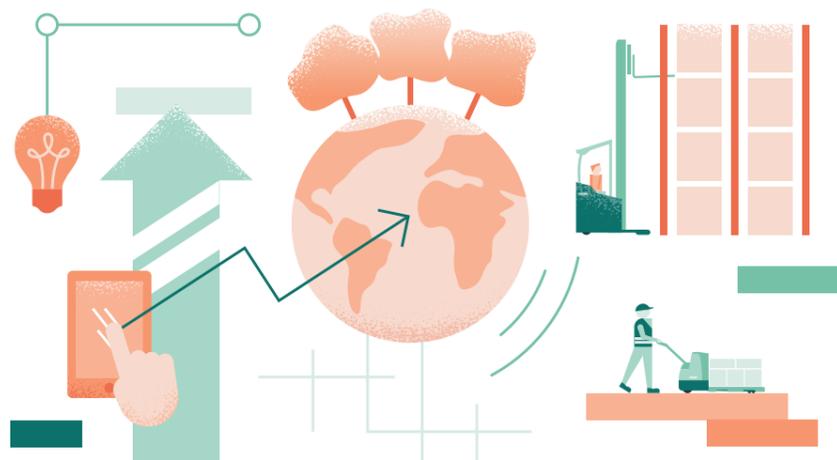
À une échelle globale, Crown aspire à une efficacité supérieure tout en maintenant des initiatives continues visant à réduire les déchets inutiles. Dans toutes ses usines, la pratique en vigueur exige de conserver si possible, réduire si nécessaire, tout en assurant la sécurité des activités. L'entreprise travaille sans relâche à explorer et mettre en œuvre des opportunités pouvant faire une différence pour le développement durable : amélioration de la qualité de l'air, réduction de la consommation d'eau et d'énergie, diminution des déchets, augmentation de l'efficacité de la production et recyclage.

Crown continue de mettre en place de initiatives supplémentaires d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement afin de réduire les émissions liées aux transports, tout en cultivant des relations commerciales saines et éthiques avec ses fournisseurs, qui sont tenus de respecter toutes les lois et réglementations en vigueur concernant les pratiques d'emploi et les droits de la personne, et en particulier la lutte contre le travail des enfants.

Crown est fière de ses usines qui ont atteint le statut « Zéro déchet en décharge » et la certification ISO 14001, qui souligne son engagement pour la préservation des ressources et la protection de l'environnement dans les communautés où elle exerce.

Produits et technologies Crown

Crown sait que des pratiques intelligentes et durables sont aussi importantes sur le plan environnemental qu'économique. En tant qu'entreprise multinationale avec des opérations dans plus de 80 pays, l'entreprise est en mesure de démultiplier l'impact des principes de développement durable qui permettent d'économiser de l'argent, du temps et des ressources naturelles. En concevant des produits aux performances optimales pour ses clients, Crown étend ces efforts à des milliers d'entreprise dans le monde.



Avec des opérations dans le monde entier, Crown est en position de démultiplier l'impact de ses pratiques de développement durable.

Crown travaille sans relâche pour produire des chariots élévateurs de grande qualité, qui consomment peu d'énergie, utilisent moins de pièces, nécessitent moins d'entretien, produisent moins de déchets et durent plus longtemps que ceux des autres constructeurs, tout en améliorant l'expérience des clients en offrant une productivité accrue, un coût total de possession inférieur et un impact environnemental réduit. Chaque produit, chaque service fourni par Crown fait l'objet d'évaluations régulières afin d'identifier des améliorations potentielles pour la santé et la sécurité.

Crown est synonyme de technologie novatrice. La société cherche constamment à intégrer les dernières avancées technologiques pour améliorer ses processus de conception et de fabrication, de même que les performances de ses chariots élévateurs. Crown est considéré comme un pionnier de l'adoption de la technologie des piles à hydrogène pour l'équipement de manutention, car c'est le premier constructeur à avoir introduit un programme de qualification de pile à combustible pour ses chariots élévateurs électriques. Des programmes similaires ont été introduits pour produire des batteries lithium-ion plus efficaces.

La solution primée InfoLink® pour la gestion de flotte et de cariste, le freinage e-Gen®, la fonction Xpress Lower™ et ses technologies de collecte et de levage de commande à distance QuickPick® ne sont que quelques exemples de la façon dont les nouvelles technologies de Crown aident les clients à gagner en efficacité, en productivité, en rentabilité et, à terme, en durabilité.

Même les services d'assistance de la clientèle de Crown emploient la technologie la plus récente pour répondre rapidement et efficacement aux clients. Le Système Crown de service d'intégrité (Integrity Service System®) utilise une plateforme de service mobile et un suivi GPS pour fournir des services, des réparations et des pièces détachées de façon rapide et fiable en minimisant les délais et les trajets.

La gestion de la consommation d'énergie, la réduction des déchets et la maximisation de la durée de vie des chariots élévateurs sont des moyens parmi d'autres utilisés par Crown pour mettre en œuvre ses pratiques, ses produits et ses technologies durables et ainsi délivrer une valeur économique à ses clients.

Politique de développement durable

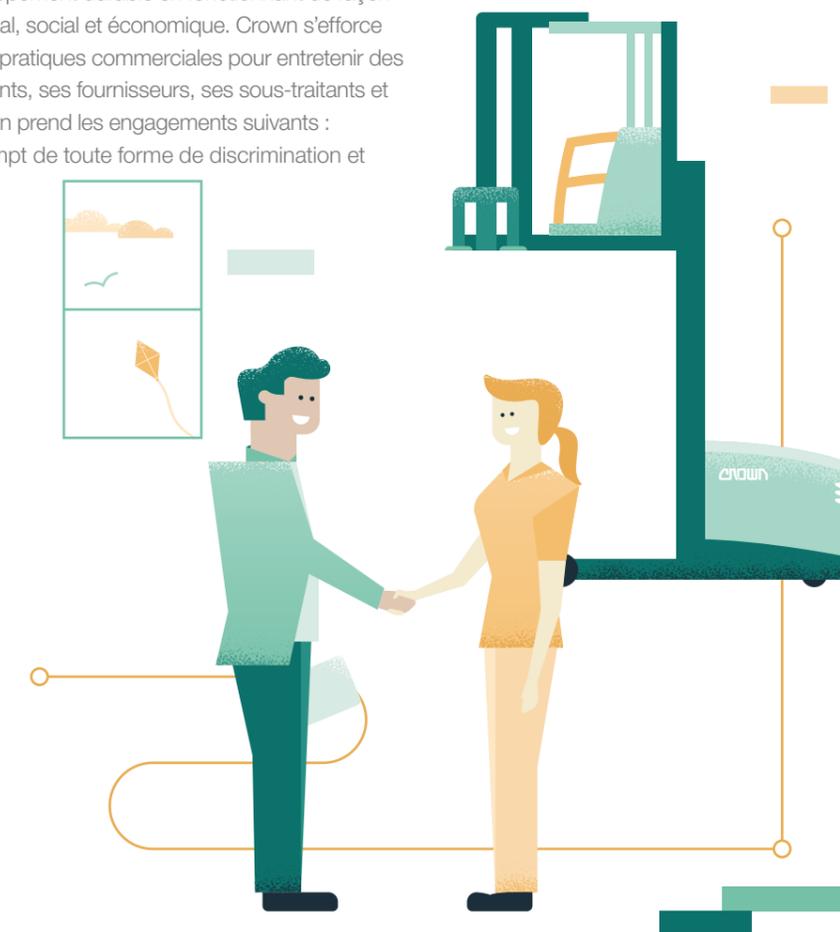
Crown s'engage à promouvoir le développement durable en fonctionnant de façon responsable sur le plan environnemental, social et économique. Crown s'efforce d'intégrer des facteurs de durabilité dans ses pratiques commerciales pour entretenir des relations honnêtes avec ses employés, ses clients, ses fournisseurs, ses sous-traitants et ses communautés. Dans cette optique, Crown prend les engagements suivants :

Crown cultive un lieu de travail durable, exempt de toute forme de discrimination et de harcèlement, grâce à des pratiques éthiques de recrutement et de gestion. Crown s'engage à développer ses employés, à leur proposer des opportunités de progression de carrière et à favoriser un équilibre satisfaisant entre leur vie privée et leur travail.

Crown met les technologies et l'innovation au service du développement de solutions de pointe en matière d'équipement de manutention des matériaux, afin de produire plus de valeur en utilisant moins de ressources. L'entreprise s'engage à maximiser l'intégralité du cycle de vie de chaque produit, améliorant ainsi la disponibilité de l'équipement, l'utilisation sûre des matériaux et la prévention des déchets, dans un souci d'amélioration permanente des bénéfices environnementaux pour ses clients.

Crown cherche à maintenir un lieu de travail exempt de toute blessure et respectueux de l'environnement grâce à un solide programme d'hygiène et de sécurité, appuyé par l'action conjointe de la direction, de principes « lean », des processus de fabrication et d'employés qualifiés et responsables.

Crown s'engage à protéger l'environnement et à promouvoir la lutte contre la pollution en respectant toutes les lois et réglementations applicables et en encourageant ses fournisseurs, ses sous-traitants et ses clients à faire de même. Crown évalue et réduit son impact environnemental (consommation d'eau et d'énergie, production et recyclage des déchets, emballages durables, transports) dans ses processus, ses produits et ses services.



Crown s'engage à améliorer continuellement son système de gestion environnementale pour améliorer ses performances dans le domaine.

La politique de développement durable de Crown est communiquée aux employés, aux clients et aux sous-traitants, et elle est mise à la disposition du public. Cette politique fait l'objet de révisions régulières pour assurer sa validité et sa conformité dans toute l'entreprise.

Personnes-ressources en matière de développement durable

DÉVELOPPEMENT DURABLE ENVIRONNEMENTAL/

Brian Duffy
Directeur de la Responsabilité environnementale et de la sécurité de la fabrication

DÉVELOPPEMENT DURABLE SOCIAL/

Randy Niekamp
Vice-président des Ressources humaines

Les preuves du développement durable

A chez Crown, le développement durable est plus qu'un objectif. Il est profondément ancré dans la culture de l'entreprise et se manifeste dans tous ses aspects. Des processus commerciaux à la conception des produits, des avancées technologiques aux programmes de formation, Crown met tout en œuvre pour faire de l'entreprise — et du monde — un endroit meilleur et plus durable. Des résultats mesurables apportent la

preuve de l'efficacité de ces initiatives. Crown est devenu un chef de file international dans l'industrie des équipements de manutention des matériaux, avec des ventes annuelles d'environ 3 milliards USD et plus de

Développer
des solutions
et mesurer leur
impact : voilà les
composantes
essentielles des
initiatives de
développement
durable de Crown.

15 000 employés dans le monde. L'entreprise est déterminée à donner l'exemple en priorisant le développement durable, la gérance environnementale et les pratiques commerciales éclairées. Comme il s'agit d'une entreprise privée, les problématiques de durabilité sont directement communiquées au Président-directeur général de Crown. Les réalisations mises en avant ici, qui ont enrichi des employés, renforcé des communautés locales, aidé des clients et protégé l'environnement, illustrent les progrès que Crown continue de faire. L'entreprise communique régulièrement ses avancées dans ce rapport bisannuel, qui est révisé, édité et approuvé par la haute direction de Crown. Les exemples qui suivent illustrent les progrès accomplis par Crown depuis la publication du rapport précédent.

De véritables changements se produisent lorsque les idées deviennent des actions, lorsque les plans deviennent des produits, et lorsque les suggestions deviennent des solutions. Ce sont ces moments décisifs qui font que Crown continue de grandir, de s'adapter et d'étendre son impact dans le monde entier.

DÉVELOPPEMENT DURABLE SOCIAL/ Les employés et les communautés de Crown

Lorsque les employés se sentent valorisés et respectés, et qu'ils savent qu'on leur fait confiance, ils sont plus à même de prendre soin d'eux, de leurs clients et de leurs communautés. Pour Crown, la santé et la sécurité de chaque employé sont des éléments indispensables pour la réussite et la vitalité des communautés où exerce l'entreprise. La philosophie de l'entreprise, qui priorise depuis longtemps le bien-être de ses employés, est incarnée par ses dirigeants dans le monde entier aujourd'hui.

Pour Crown, des
employés en santé
sont les piliers
d'une entreprise
en santé.

En plus d'offrir un ensemble de rémunération complet pour donner aux collaborateurs les outils dont ils ont besoin pour se développer et s'épanouir, Crown a mis en place de nombreuses initiatives de santé, de sécurité et d'investissement communautaire qui ont fait leurs preuves. Les nouveaux employés reçoivent un manuel qui présente en détail la philosophie de l'entreprise, et les politiques sont publiées à l'interne à des fins de sensibilisation.

Crown encourage également une communication ouverte et constructive entre les employés, les superviseurs et le service des ressources humaines. Un centre d'appel indépendant, anonyme et confidentiel est disponible 24 heures sur 24 tout au long de l'année pour permettre aux collaborateurs de signaler les problèmes.

La culture de sécurité de Crown

La sécurité est une priorité décisive pour Crown. Des formations complètes et continues, visant notamment à sensibiliser aux risques potentiels de l'environnement de travail et à enseigner aux employés les bonnes procédures de signalement, s'intègrent dans une initiative plus large de sécurité qui implique chaque collaborateur de chaque site. Le succès de la culture de sécurité de Crown repose sur les facteurs principaux suivants :

- Implication et autonomie des employés
- Appui de la direction
- Une double approche de la sécurité, axée sur le contexte autant que sur les comportements

L'implication des employés alimente les améliorations dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité

Les usines de Crown sont dotées d'équipes d'hygiène et de sécurité qui donnent aux employés l'autonomie nécessaire pour apporter des améliorations dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité. Globalement, la participation aux équipes atteint 77 %. Selon les besoins locaux, les équipes peuvent se focaliser sur :

- Le mentorat
- L'ergonomie
- Les procédures d'isolation et de verrouillage
- La réponse à l'urgence
- L'hygiène et la sécurité basées sur le comportement

Un million d'heures-employés sans aucune blessure ni aucune maladie

Un exemple parlant de l'engagement de Crown pour la sécurité se trouve dans son usine de Kinston en

Caroline du Nord. Les employés du site ont récemment atteint un million d'heures-employés sans aucune blessure ni aucune maladie. Ce taux d'incident est 50 % inférieur à la norme industrielle du secteur, ce qui a valu à l'usine d'être intégrée au Programme de reconnaissance des réalisations en matière d'hygiène et de sécurité (SHARP) de l'Administration américaine pour l'hygiène et la santé professionnelles (OSHA). Les collaborateurs de ce site ont été récompensés pour ces réussites par le Département du travail de Caroline du Nord, et ce pendant huit années consécutives.

Les défis santé, une inspiration pour rester en forme

Pour les employés de Crown, le Défi Santé Crown annuel est l'occasion de passer à l'action et de voir des résultats. Les employés s'affrontent en équipes au cours de 10 semaines de compétition amicale qui encouragent la santé et l'exercice physique dans toute l'organisation. Au cours du dernier Défi Santé :

- Près de 600 employés ont participé
- 30 sites Crown, répartis sur tout le territoire américain, étaient représentés
- Plus d'un million de minutes d'exercice ont été enregistrées
- 5 540 livres ont été perdues

En plus du Défi Santé, Crown propose des examens de santé et des services de vaccination, des manuels de santé personnelle, des initiatives en salle de sport, un programme d'assistance aux employés et des avantages sociaux, entre autres, pour encourager les employés à prendre soin de leur santé et de leur bien-être, autant au travail qu'à la maison.

DÉVELOPPEMENT DURABLE SOCIAL /

Les employés et les communautés de Crown

Une philosophie de la sécurité basée sur des valeurs

Crown Australie a reçu le prix du Meilleur système de gestion de l'hygiène et de la sécurité sur le lieu de travail (secteur privé) de WorkCover New South Wales SafeWork, en reconnaissance de l'excellence de ses programmes de sécurité.

La philosophie de sécurité de Crown intègre une approche accessible et reproductible de la gestion de l'hygiène et de la sécurité sur le lieu de travail, qui va bien au-delà de la conformité légale et s'affirme comme un processus d'apprentissage reposant sur des valeurs et conçu pour l'épanouissement des employés.

Faire mieux que les moyennes de l'industrie en matière de sécurité

Au cours des cinq dernières années, Crown a fait systématiquement mieux que la moyenne de l'industrie globale de la fabrication de chariots élévateurs, autant sur le plan du taux d'accidents enregistrables totaux que du taux d'accidents avec arrêt de travail. En adoptant les initiatives de santé et de sécurité de l'entreprise, les employés de Crown font baisser les taux d'arrêt et de blessures et battent des records. La sécurité des employés et la productivité du personnels constituent des atouts où tout le monde gagne pour les engagements de durabilité de Crown.

Une usine de Crown réduit ses taux de blessure de 20 %

Des améliorations réelles et durables de la sécurité nécessitent un personnel impliqué, une observation attentive des comportements et des conditions de l'environnement de travail, un véritable travail d'équipe et un souci authentique d'amélioration de la santé des employés.

Un site de production Crown situé dans la ville allemande de Roding en Bavière a ainsi mis en place une initiative de sécurité incluant tous ces aspects.

Dans le cadre de cette initiative, 35 équipes de trois employés chacune ont pris le temps de faire des visites pour observer les comportements, les habitudes et les pratiques aussi bien positives que négatives des employés de tous les domaines fonctionnels, afin d'en tirer des enseignements. Au final, cette initiative a donné les résultats suivants :

- Plus de 400 sessions d'apprentissage des risques
- 1 700 commentaires positifs
- 450 mesures d'amélioration mises en œuvre

En combinaison avec d'autres mesures, ce programme a suscité des

Les employés de Crown font baisser les taux d'interruption du travail et de blessures et battent des records.

changements ergonomiques visant à améliorer la santé et à réduire les risques. Il a également fait baisser le taux de blessures de l'usine de 20 %.

L'intégration des nouveaux employés contribue à jeter les fondations du succès

Investir dans les employés par l'entreprise d'un large éventail de programmes de formation est l'un des moyens qui témoignent de l'engagement de Crown pour la santé, la sécurité et les objectifs à long terme

de chaque collaborateur. Le Centre de formation à la fabrication de Crown illustre cet engagement en apportant aux nouveaux employés une formation pratique, adaptée à leurs compétences et à leurs besoins, avant qu'ils ne commencent leur carrière chez Crown.

Les nouveaux collaborateurs suivent le programme de Démarrage rapide qui leur permet d'obtenir une certification pour des tâches spécifiques comme la soudure et l'usinage. Au centre de formation, les employés acquièrent des compétences dans les processus de fabrication et l'utilisation des chariots élévateurs, afin d'assurer une intégration fluide dans l'un des sites de production de Crown. Les nouveaux employés sont ensuite associés à un mentor de sécurité pendant une période allant jusqu'à six mois. Le mentor répond aux questions et propose des démonstrations et des explications sur l'environnement de travail.

La formation continue des employés contribue à stabiliser le personnel.

Un programme solide de perfectionnement des employés joue un rôle clé pour attirer et fidéliser les collaborateurs à long terme. Avec le Centre de formation de Crown, les employés ont accès à plus de 150 cours actifs. Ces formations couvrent de nombreux sujets :

- Histoire et culture de Crown
- Rédaction commerciale
- Expertise financière
- Productivité personnelle
- Formation sur les produits
- Formation des techniciens d'entretien
- Communication de la direction
- Et bien d'autres

Le perfectionnement des employés se fait également par l'entremise d'un dialogue avec la direction de l'entreprise au sujet des forces, des aspirations de carrière et des objectifs de développement professionnel de chaque employé. Chez Crown, nous cherchons constamment à faire en sorte que la bonne personne soit au bon poste, et c'est ainsi que nous créons une main d'œuvre durable.

Plus de 1 100 employés américains franchissent une étape clé de leur carrière

Récemment, près de 100 employés de l'entreprise ont été récompensés pour leur 25e année de service au sein de l'entreprise. Cette étape témoigne de la fidélité et de l'assiduité de ces employés qui rejoignent le groupe toujours plus nombreux de 1 100 employés dévoués.

Les partenariats avec la communauté forment des liens durables

C'est aussi en s'impliquant dans les communautés locales que Crown crée des partenariats durables d'appui mutuel avec des organismes des régions où l'entreprise est implantée. L'éducation et l'accompagnement des jeunes, en particulier, revêtent une grande importance pour Crown et son avenir. Voici quelques exemples pour illustrer l'engagement de Crown dans l'éducation des jeunes :

- Crown invite régulièrement des élèves des écoles locales à voir de près l'importance des apprentissages en sciences, technologies, ingénierie et mathématiques (STIM) dans l'industrie manufacturière. Les élèves visitent les sites de production de Crown et rencontrent des employés qui font part de leur passion pour leur travail
- Crown s'est associé à Lincoln Electric pour organiser le cinquième Défi annuel de soudure virtuelle. Lors de cet événement, plus de 100 étudiants ont appris à connaître les possibilités de carrière dans la

soudure. Les participants ont visité les installations, programmé un robot de soudure et utilisé la technologie de la réalité virtuelle pour simuler une expérience de soudure réelle

- Le site de Crown à New Castle, dans l'Indiana, a fait don d'une machine-outil à commande numérique (CNC) de formation au Centre pour l'emploi de New Castle afin d'appuyer le cursus proposé par le centre dans le domaine
- Crown est aussi particulièrement fière de son partenariat avec le cours de Conception pour l'environnement d'une université locale, qui encourage l'intégration du développement durable dans le processus de conception. Les employés présentent aux étudiants des analyses de cycle de vie en utilisant des composants de chariots élévateurs et font découvrir les expériences de durabilité de Crown au cours de visites et d'échanges
- Crown est un employeur qui prône l'égalité des chances et s'engage à appliquer des pratiques de recrutement éthiques. Crown Mexique a remporté deux fois le prix de l'Employeur inclusif de l'état de Queretaro

Le programme de coopération investit dans l'avenir

Pour assurer la croissance durable de Crown à long terme, investir dans son futur personnel est une évidence. C'est pourquoi Crown propose des opportunités de formation et d'apprentissage en coopération et des stages pour aider les étudiants aux études supérieures de notre secteur à acquérir une expérience de terrain au cours de leur scolarité.

L'année dernière, Crown a accueilli plus d'étudiants en coopération que jamais, et le taux de participation a plus que décuplé au cours des cinq

Le programme de coopération de Crown, en pleine croissance, est un investissement dans son futur personnel et son développement durable à long terme.

dernières années. Les étudiants viennent de différentes écoles pour acquérir des connaissances pratiques dans les domaines de la fabrication, de l'ingénierie, de la conception, du commerce et de la sécurité, afin de se préparer au marché concurrentiel de l'emploi actuel.

Préserver l'histoire des communautés

Crown s'engage à défendre l'intérêt des communautés où l'entreprise est présente. Lorsqu'un incendie a détruit l'Opéra historique de Boesel (env. 1895) à New Bremen, dans l'Ohio, Crown a restauré le bâtiment pour qu'il soit utilisable par ses employés. En restaurant la structure extérieure, les poutres du plafond et l'intérieur autant que possible, Crown a conservé la beauté et l'importance historiques de l'édifice d'origine tout en intégrant des critères d'efficacité énergétique et des technologies intelligentes pour le rendre plus durable pour les générations à venir.

DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ENVIRONNEMENT /

Les installations et les processus de Crown

L'engagement pour la gérance environnementale a toujours été au cœur de la philosophie commerciale de Crown. Les employés de Crown comprennent qu'ils ont à la fois la responsabilité et l'opportunité de contribuer à la santé et à la prospérité des générations futures. Tout cela fait partie de nos responsabilités sociales en tant qu'entreprise citoyenne.

Du siège aux usines, Crown prend chaque jour des décisions importantes pour réduire son empreinte environnementale. La réduction et le recyclage des déchets sont valorisés dans toutes les installations de Crown. Crown promeut par exemple la réutilisation et le recyclage de l'acier, du plastique, des revêtements poudre, du papier, du carton, des huiles et des batteries à l'échelle globale. La société continue de faire de grandes avancées par différents moyens :

- Amélioration de l'efficacité énergétique
- Processus commerciaux « lean » et intégration verticale
- Consommation intelligente des ressources
- Élimination des déchets
- Efforts de recyclage complets

L'intégration verticale de la fabrication : une approche intelligente

Les performances de Crown défient souvent les tendances nationales. Cela est en partie dû à sa stratégie d'intégration verticale. Crown est intégrée verticalement sur 19 sites de fabrication globaux. Crown conçoit et fabrique jusqu'à 85 % des composants utilisés dans ses chariots élévateurs : moteurs électriques, unités d'entraînement, corps de vanne, mâts, cylindres, fourches, sièges et plus encore. Contrairement à d'autres constructeurs qui achètent leurs composants à des fabricants tiers, Crown dispose d'une chaîne d'approvisionnement verticalement intégrée qui assure une meilleure coordination et un contrôle qualité plus étroit.

L'intégration verticale rassemble tous les aspects des processus de production de Crown autour d'un objectif commun : créer de l'équipement de manutention des matériaux de qualité supérieure pour ses clients. Les avantages de

l'intégration verticale sont nombreux :

- Réduction de la quantité de matériaux transportés, et donc des émissions de gaz à effet de serre
- Des pratiques environnementales durables qui réduisent les déchets, contrôlent les coûts et améliorent l'efficacité
- Des commandes qui contribuent à garantir des conditions de travail sûres et le respect des exigences, pour un niveau de conformité difficile à atteindre pour les autres constructeurs qui font le choix de la sous-traitance
- Des normes de production globales et homogènes pour tous les chariots élévateurs et tous les composants produits
- Réutilisation, recyclage et réduction des produits chimiques dangereux

La fabrication verticalement intégrée permet à Crown de gérer l'empreinte des entrepôts de la société en fabriquant uniquement les pièces nécessaires à un moment déterminé, ce qui réduit l'inventaire de pièces détachées. Elle permet également à la société de développer et améliorer en continu des processus de fabrication normalisés à l'échelle mondiale, et apporte une flexibilité et une liberté créatrice qui délivre de la valeur aux clients sous des formes innovantes, comme en témoignent de nombreuses caractéristiques des chariots Crown. Elle offre un niveau de contrôle et de régularité qui est un gage de qualité et de fiabilité accrue pour les clients.

Crown a partagé ses réussites et ses bonnes

pratiques dans le domaine de la fabrication « lean »

au cours du sommet « Leading Through Excellence »

(mener par l'excellence) de l'Université de l'état de

l'Ohio, événement qui incluait une visite des installations

de Crown, qui s'est déroulée à guichet fermé.

Une troisième usine Crown remporte le prix le plus prestigieux de l'EPA de l'Ohio

Crown a reçu pour la troisième fois la médaille d'or du programme d'Encouragement à l'excellence environnementale (E3) de l'Agence de protection de l'environnement de l'Ohio. Ce prix récompense la gérance environnementale exceptionnelle des usines de Crown. Les divisions moteurs électriques, moulage par injection et montage électronique de Crown avaient déjà reçu cette médaille.

Le programme E3 récompense les entreprises de l'Ohio qui mènent des activités bénéfiques pour l'environnement. La médaille d'or met en avant les entreprises qui dépassent leurs obligations réglementaires et s'engagent dans des stratégies à long terme pour réduire leurs déchets et leurs émissions, et améliorer leurs performances environnementales. De nombreux employés des sites récompensés de Crown font partie d'une équipe pluridisciplinaire dédiée à appuyer et renforcer le système de gestion environnementale de l'usine et les efforts de développement durable. Leurs contributions permettent de définir des objectifs et informer les stratégies visant à réduire l'impact environnemental du site.

Plusieurs améliorations émanant d'employés ont contribué à l'obtention du prix du programme E3 de l'EPA. Les voici :

- Remplacement d'un système de nettoyage à base de solvant par un système à vapeur en boucle fermée qui n'utilise plus de produits chimiques, créant ainsi un environnement de travail plus sûr tout en réutilisant l'eau de façon responsable

- Remplacement du système de climatisation d'origine par de nouvelles unités CVC à haut rendement énergétique et un nouveau système de filtrage et de contrôle de l'humidité
- Installation de luminaires T-5 basse consommation dans tous les locaux, ce qui a réduit la consommation d'énergie annuelle de plus de 48 000 kilowatts-heures
- Réduction des déchets papier de 80 % au moyen de différents programmes
- Obtention du statut « Zéro déchet en décharge »
- Conformité ISO 14001

Une autre usine de Crown atteint le statut « Zéro déchet en décharge »

L'usine Crown de faisceaux de câbles a atteint le statut « Zéro déchet en décharge », et elle est la cinquième à y parvenir. Ce site est également certifié ISO 14001.

Pour atteindre ce jalon décisif, une équipe d'employés a évalué les opérations de l'usine afin d'identifier les opportunités de réduction des déchets, notamment par la réutilisation des bobines et des conteneurs nécessaires à la fabrication et l'assemblage des faisceaux de câbles. Tous les déchets restants sont envoyés dans une usine de valorisation par conversion en énergie. Désormais, ce site de Crown détourne du chemin des décharges plus de 14 tonnes de déchets par an.

Des sites européens modernisés pour une meilleure efficacité énergétique

Une usine de Crown située à Roding, en Allemagne, a installé de nouveaux éclairages à DEL gérés par un système de zones programmables et de diminution automatique de l'intensité afin de réduire la consommation d'électricité. Le transport des pièces entre ce site et un autre site de Roding a également été revu et amélioré. Des emballages réutilisables, conçus et fabriqués à l'interne, sont utilisés pour réduire les déchets lors de l'approvisionnement en composants manufacturés.

En Belgique, toutes les nouvelles camionnettes de service sont désormais équipées d'un système qui convertit l'oxyde d'azote nocif produit par les véhicules diesel en azote et en vapeur, tous deux inoffensifs. Ce système réduit considérablement la pollution atmosphérique responsable du « smog » dans les centres urbains et améliore la qualité de l'air.

Plusieurs usines de Crown ont obtenu le statut « Zéro déchet en décharge ».

DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ENVIRONNEMENT /

Les installations et les processus de Crown

La centralisation et la conservation, facteurs d'efficacité

À Suzhou, en Chine, Crown a apporté des améliorations « lean » à des processus de soudure et d'usinage, lesquelles ont permis de réduire les déplacements de chariots dans l'usine de 178 km par an et ont fait gagner une superficie de 40 m². Cet effort a aussi fluidifié la circulation des pièces et amélioré leur qualité et l'ergonomie du travail des caristes, ce qui a rendu le processus plus efficace dans son ensemble.

Crown économise
près de 1,9 million
de gallons
(7,2 millions de
litres) d'eau par
an sur son site
de Suzhou en
Chine, grâce à

Crown Suzhou a encore réduit sa consommation d'eau en révisant un système de lavage. Des débit-mètres ont été installés pour mieux contrôler le débit de l'eau de rinçage. Cela a entraîné une réduction de 70 % de l'eau utilisée, soit 1,9 million de gallons (7,2 millions de litres) par an. De plus, la moitié de l'eau encore utilisée par le système (environ 390 000 gallons ou 1,5 million de litres) est désormais réutilisée.

Crown Australie a rassemblé sept bâtiments distincts en un bureau central pour le bien de ses employés, de ses clients et de l'environnement. Les locaux, installés sur 26 000 m² de friche industrielle, offre davantage d'opportunités d'échanges en face à face et se trouvent idéalement situés à proximité d'un nœud de transports majeur, ce qui simplifie les trajets des employés et les rendent plus écologiques.

Le siège régional présente de nombreux atouts écologiques :

- Moquette en fibres recyclées
- Fenêtres teintées partout pour modérer la température intérieure
- Éclairage à DEL basse consommation
- Systèmes de pointe pour le contrôle de l'éclairage, la téléphonie et les vidéo-conférences

Prix et récompenses en matière de développement durable dans le monde

Crown a été récompensée pour l'intelligence de ses pratiques par plus de 20 prix de développement durable remis par de nombreuses revues industrielles, associations et agences professionnelles et organismes gouvernementaux et environnementaux comme la Table ronde nationale pour la prévention de la pollution. Le prix Environnement et énergie propre, remporté par Crown dans le Queretero au Mexique, en est un exemple parmi d'autres.

DÉVELOPPEMENT DURABLE ÉCONOMIQUE /

Produits et technologies Crown

En concevant des produits aux performances optimales pour ses clients, Crown étend ses efforts pour le développement durable à des milliers d'entreprise dans le monde. L'objectif est de fournir aux clients des produits qui fonctionnent à un degré maximal d'efficacité tout en minimisant les déchets : l'impact durable de Crown se trouve ainsi naturellement amplifié dans les opérations de ses clients. Crown conçoit des chariots élévateurs à partir de matériaux durables et recyclables. Chaque client peut à son tour réduire les déchets et les émissions tout au long de la durée de vie du chariot.

La longue durée de service des produits Crown entraîne des remplacements moins fréquents, ce qui permet d'économiser des ressources. Une technologie innovante permet d'améliorer l'efficacité énergétique, les diagnostics et l'utilisation de la flotte, économisant ainsi de précieuses ressources pour des opérations plus efficaces.

Des produits conçus pour une longue durée de vie

En procédant à l'analyse du cycle de vie, Crown évalue l'impact environnemental et sanitaire de ses produits et processus au fil d temps. Cela permet à l'entreprise de comprendre et d'améliorer la performance environnementale de ses produits tout au long de leur cycle de vie.

Le remanufacturation et le recyclage des chariots élévateurs font partie de l'engagement de Crown pour le développement durable. Les chariots élévateurs de Crown sont recyclables à 99 % et beaucoup vivent une seconde vie grâce aux programmes de remanufacturation et de remise à neuf, en place dans le monde entier.

Des caractéristiques novatrices qui soutiennent le développement durable

En tant que l'une des plus grandes compagnies au monde dans le secteur de l'équipement de manutention des matériaux Crown travaille sans relâche pour fournir des chariots élévateurs de qualité supérieure et écoénergétiques qui utilisent moins de pièces, requièrent moins d'entretien et produisent moins de déchets, tout en améliorant l'expérience du client en lui offrant une durée de vie utile accrue. De nombreuses caractéristiques novatrices ont un impact sur l'efficacité et la durabilité opérationnelles des produits; en voici quelques exemples :

Le module de contrôle complet Access 1 2 3® de Crown permet au client de configurer séparément l'ajustement des performances de ses chariots pour atteindre l'équilibre idéal entre efficacité énergétique et performance.

L'option Xpress Lower™ sur la série RM 6000 de Crown double les vitesses d'abaissement traditionnelles, pour gagner du temps et accroître la productivité de 13 % au plus dans le déplacement des palettes.

Les roues à changement rapides peuvent être remplacées par un technicien en 2,5 minutes, contre 30 à 40 minutes dans le cas d'une roue traditionnelle, ce qui augmente considérablement la disponibilité des chariots.

Le système de freinage e-GEN® assure un freinage fiable et sans friction qui élimine leur entretien périodique et rend de l'énergie à la batterie.

La technologie à distance QuickPick® augmente la productivité de la collecte de commande en faisant gagner jusqu'à cinq secondes par enlèvement, ce qui réduit la fatigue du cariste et améliore sa sécurité.

Le mât MonoLift® de Crown est plus solide et offre une capacité et une portée supérieures, pour stocker plus de marchandises dans un espace plus petit.

Le système de commande de traction anti-dérapiage OnTrac® réduit la distance de freinage et prolonge le service des pneus. Il réduit également le patinage des pneus pendant l'accélération, le freinage par inversion du sens de marche et le freinage pour des performances optimales, même sur des surfaces humides, glissantes ou poussiéreuses.

La plateforme FlexRide® réduit la fatigue grâce à un système de suspension ajustable selon le poids, qui protège trois fois plus le cariste des chocs et des vibrations qu'un chariot élévateur classique.

Le manche X10® comporte des poignées ergonomiques et des molettes de pouce doubles qui évitent les positions inconfortables du poignet, simplifient le pilotage et améliorent le confort.

Les chargeurs de batterie industriels haute fréquence V-Force® sont conçus pour offrir une efficacité opérationnelle de 93 %, un atout de poids par rapport aux chargeurs traditionnels à redresseur commandé au silicium (SCR) ou au fer et qui entraîne des économies d'énergie allant jusqu'à 38 %.

Indice GRI Crown

Ce rapport contient les Déclarations standard des Directives de rapport de développement durable de la GRI.
Les indices en gris correspondent à une déclaration complète. Les indices en vert correspondent à une déclaration partielle.

| Catégorie | Indice | Référence |
|---------------------------------------|--------------------|---|
| Stratégie et analyse | 1 | P. 2 |
| Profil de l'organisation | 3, 4, 5, 6, 8 | crown.com, voir « Notre entreprise » |
| | 7, 9 | P. 8 |
| | 12 | PP. 5, 15 |
| Profil du rapport | 28, 29, 30, 31, 32 | PP. 7, 8, 16 |
| Gouvernance | 34 | crown.com, voir « Notre entreprise » |
| | 48, 49 | P. 8 |
| Éthique et intégrité | 56 | PP. 4, 7, 9 |
| | 58 | P. 9 |
| Développement durable économique | EC7 | P. 11 |
| Développement durable environnemental | EN6 | P. 12 |
| | EN7 | P. 15; crown.com, voir « Batteries/chargeurs V-Force » |
| | EN10 | P. 13 |
| | EN27 | PP. 14, 15; crown.com, voir « Produits » et « Solutions » |
| Développement durable 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. 419-629-2311
Télécopieur 419-629-3796
crown.com

Sous réserve de modifications techniques sans préavis compte tenu de l'amélioration continue des produits Crown.

Crown, le logo Crown, la couleur beige, le symbole Momentum, Access 1 2 3, e-GEN Braking, FlexSeat, InfoLink, Integrity Parts and Service System, Intrinsic Stability System, Work Assist et le logo Ecologic sont des marques de commerce de Crown Equipment Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

Droits d'auteur 2018 Crown Equipment Corporation
SF18494-102 Rév. 07-18
Imprimé aux États-Unis.