

The background of the entire page is a high-angle, fisheye photograph of a landscape. It shows a multi-lane highway with several vehicles, a river flowing alongside it, and lush green fields and forests. The image is curved, creating a sense of a globe or a wide panoramic view.

NOS ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2023

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN
DE NOS CLIENTS GRÂCE
À DES SOLUTIONS
DURABLES DE POINTE

MAN Truck & Bus France



“ ÉDITO

En cette époque de grands changements, et alors qu'elle fête ses 40 ans, MAN Truck & Bus France s'engage dans une **démarche responsable pour un avenir durable** et s'investit avec passion pour faire face aux défis liés au changement climatique.

Ce changement climatique est à nos portes, et nous considérons notre rôle dans le monde du transport comme significatif pour **réduire l'empreinte carbone** globale.

À travers des initiatives novatrices, nous œuvrons chaque jour pour intégrer des technologies plus respectueuses de l'environnement dans nos véhicules, contribuant ainsi à la transition vers une **mobilité plus verte**.

Grâce à des véhicules électriques ou roulant avec des biocarburants, nous nous efforçons d'offrir des solutions de transport plus propres et plus durables à nos clients.

En tant que partenaire de confiance, nous sommes déterminés à aider nos clients à atteindre leurs propres objectifs de développement durable.

Avec toutes nos parties prenantes, nous façonnons l'avenir du transport que ce soit en camion, en bus, en car ou en utilitaire.

Allons ensemble vers un avenir plus vert.



Jean-Yves KERBRAT
Directeur Général
MAN Truck & Bus France

SOMMAIRE

P. 4 PROFIL DE NOTRE SOCIÉTÉ

P. 5 INTRODUCTION

P. 6 NOTRE SOCIÉTÉ EN BREF

P. 8 **UN ENVIRONNEMENT PROTÉGÉ**

RÉDUIRE LA POLLUTION, PRÉSERVER LES RESSOURCES, DÉCARBONER LE FUTUR

- Impact carbone limité : comment nos produits et notre démarche favorisent la décarbonation
- Prévention et réduction des pollutions : une gestion optimisée
- Gestion des ressources : des actions pour les préserver et des projets innovants

P. 18 **UN ENGAGEMENT SOCIAL RESPONSABLE** UNE DÉMARCHE AXÉE SUR LES PERSONNES

- Sécurité au travail : comment nous assurons la sécurité de nos collaborateurs
- Bien-être des collaborateurs : initiatives visant à améliorer la qualité de vie au travail
- Formation et développement professionnel
- Mesures prises pour favoriser l'égalité des chances, la diversité et l'inclusion

P. 28 **UNE GOUVERNANCE ÉTHIQUE ET TRANSPARENTE** DES PRATIQUES RESPONSABLES ET DURABLES

- Priorité client : la qualité et la satisfaction client, un pilier essentiel de notre activité
- Intégrité et code de conduite : des règles de compliance appliquées au quotidien et au service du client
- Notre ancrage territorial au cœur de notre identité : la force d'un réseau
- Solidaire par nature : notre engagement social fait partie de notre ADN

P. 36 ANNEXE : INDICATEURS CLÉS



PROFIL DE NOTRE SOCIÉTÉ

Groupe MAN

MAN Truck & Bus est la plus grande entreprise du Groupe TRATON et l'un des plus grands fournisseurs de véhicules industriels et de solutions de transport intelligentes et durables.

CAMIONS	CARS & BUS urbains, inter et périurbains et de tourisme	UTILITAIRES	PRESTATIONS DE SERVICE GLOBALES	MOTEURS MAN
De 7,5 à 44 tonnes de poids total. Jusqu'à 250 tonnes de PTRR pour les véhicules spéciaux	Châssis de cars/bus de la marque MAN et autocars de tourisme de luxe de la marque NEOPLAN	De 3 à 5,5 tonnes de poids total	Dans le transport de personnes et de marchandises	Pour l'industrie, la marine ainsi que pour les véhicules routiers et hors route

MAN Truck & Bus France

VOLUME 2023 (IMMATRICULATIONS)

4 596
camions

598
cars & bus

2 626
vans



110

points de distribution et de service



Près de

3 000

employés dédiés (réseau intégré et privé)



Chiffre d'affaires

> 1 Md€

HT en 2023



1^{ER}

centre de formation MAN (hors Allemagne)

Rapport développement durable Groupe MAN :

Sustainability | MAN Truck & Bus

(<https://www.man.eu/corporate/en/sustainability/sustainability.html>)



INTRODUCTION

MAN Truck & Bus France est l'un des principaux distributeurs de véhicules industriels et fournisseurs de solutions de transport en France.

À ce titre, nous connaissons notre responsabilité envers la société et l'environnement dans lequel nous évoluons.

Dans un monde où la préservation de notre planète est devenue une priorité mondiale, MAN Truck & Bus France s'engage fermement à jouer un rôle significatif dans la transition vers **une mobilité plus durable et respectueuse de l'environnement**.

Ainsi, MAN Truck & Bus France propose désormais à la vente la **première gamme de camions électriques de son histoire**, étape décisive vers la décarbonation du transport de marchandises.

En parallèle, MAN Truck & Bus France dispose d'une **offre de biocarburants** comme solution de transition et pour les usages qui ne sont pas électrifiables.

Face aux défis énergétiques et environnementaux, le réseau intégré et privé MAN vient de s'engager dans un geste citoyen en signant la **charte « 100 garages pour la planète »**. Lancée en novembre 2023, elle est une initiative propre à MAN Truck & Bus France et son réseau, et est unique à ce jour dans le domaine des véhicules industriels.

Enfin, notre engagement pour une gouvernance **sociale, éthique et responsable** guide chacune de nos décisions et actions.

Nous vous invitons donc à prendre connaissance de cette **première brochure Développement Durable** de MAN Truck & Bus France, que nous avons souhaité établir afin de partager ouvertement nos progrès, nos défis et nos objectifs en la matière.



NOTRE SOCIÉTÉ EN BREF

MAN Truck & Bus est l'un des principaux fabricants de véhicules industriels et fournisseurs de solutions de transport en Europe, avec un chiffre d'affaires annuel de 14,8 milliards d'euros en 2023.

Sa gamme s'étend des camions, autobus/autocars, utilitaires, moteurs au gaz/diesel, aux services associés pour le transport de personnes et de marchandises. MAN Truck & Bus est une société de TRATON SE, qui elle-même appartient au groupe VOLKSWAGEN AG, et emploie plus de 33 000 personnes dans le monde.

En France, **MAN Truck & Bus France** commercialise et assure l'entretien et la réparation de toute la gamme de véhicules MAN et NEOPLAN, par l'intermédiaire d'un réseau composé d'établissements secondaires et de sociétés agréées.

Le réseau MAN est composé d'environ 110 points de distribution et de service répartis sur tout le territoire français.

En 2023, MAN Truck & Bus France a franchi le seuil symbolique du **milliard d'euros de chiffre d'affaires, avec ses 924 collaborateurs.**

Nous sommes très attachés au bien-être de nos collaborateurs et développons notre culture d'entreprise autour de **valeurs fondamentales.**

Parmi ces valeurs, la priorité client est essentielle. **Notre clientèle est au cœur de tout ce que nous faisons.** Nous nous efforçons continuellement de dépasser ses attentes dans l'objectif d'établir des relations à long terme basées sur la confiance.

La stratégie du Groupe MAN, appelée **new MAN**, intègre pleinement les enjeux du développement durable.



En France, pour mener à bien notre **démarche de développement durable**, nous avons, au tout début de l'année 2023, créé la fonction de Responsable RSE et constitué un Comité de Pilotage RSE composé de managers clés dans le domaine du développement durable :

- Directeur Général ;
- Directeur Financier ;
- Responsable RSE ;
- Responsable Qualité Sécurité Environnement (QSE) et Directeur du projet Go To Market « Focus zéro émission » (Environnement) ;
- Directeur des Ressources Humaines (Social) ;
- Compliance Officer Western Europe (Gouvernance).

L'une des premières décisions de ce Comité de Pilotage a été de lancer la réalisation, avec l'aide d'une société spécialisée, d'un **diagnostic de notre situation en matière de développement durable**.

Cet état des lieux, basé sur les axes de la norme ISO 26000 et organisé selon les thématiques ESG (Environnement, Social et Gouvernance), nous a permis d'identifier les forces en place et les actions à mettre en œuvre en termes de développement durable. Le rapport définitif nous a été remis en juin 2023.

En parallèle de cette nouvelle organisation, notre projet d'entreprise intitulé « **Go To Market** », central pour MAN Truck & Bus France, est articulé autour de **7 thématiques clés**.

Les groupes de travail associés à ces thématiques sont composés de collaborateurs volontaires issus des différents services de l'entreprise, incarnant ainsi la **diversité de nos compétences et expériences mais surtout l'implication de tous**.



1. **Top perception client**
2. **Top performance commerciale – 100K**
3. **100 % solutions intégrées**
4. **Bus profitable**
5. **Réseau fort & rentable**
6. **Focus zéro émission**
7. **Équipe forte**

Cette double organisation (Comité de Pilotage RSE et projet d'entreprise Go To Market) incarne **notre promesse pour une conduite commerciale durable, éthique et socialement responsable**.



UN ENVIRONNEMENT PROTÉGÉ : RÉDUIRE LA POLLUTION, PRÉSERVER LES RESSOURCES, DÉCARBONER LE FUTUR

Le changement climatique est réel et a un impact croissant sur notre vie à tous.

En tant qu'entreprise mondiale de solutions de transport, **MAN Truck & Bus veut être à la hauteur de ses responsabilités** en matière de changement climatique en contribuant à la mise en œuvre de solutions de mobilité durable.

Cela se concrétise par des engagements forts du Groupe MAN au niveau mondial, qui a adhéré à l'initiative SBTi (Science Based Targets) avec la « Business Ambition for 1.5°C » :

- diminuer de **28 %** les émissions de gaz à effet de serre des véhicules vendus d'ici 2030 par rapport à 2019.
- réduire de **70 %** les émissions de gaz à effet de serre sur les sites détenus par MAN d'ici 2030.

- réduire les émissions d'au moins **95 %** pour la partie production (compensation des 5 % restants) d'ici 2030.

- atteindre la neutralité carbone d'ici 2050, pour maintenir le réchauffement climatique à un niveau qui permette à notre planète d'être habitable et agréable à vivre pour l'humanité.

Chacun d'entre nous peut apporter sa contribution.

Avec ses 33 000 employés dans le monde, dont 924 en France, MAN dispose d'un énorme potentiel pour promouvoir activement la protection de l'environnement.



Impact carbone limité : comment nos produits et notre démarche favorisent la décarbonation

Une gamme de produits décarbonés

Notre portefeuille de produits s'est élargi pour inclure des gammes de **véhicules électriques et des véhicules fonctionnant aux biocarburants**, témoignant de notre engagement de durabilité. Parmi nos avancées clés, le lancement en France des gammes électriques poids lourds. Les premières livraisons du nouvel eTruck sont attendues à partir de la fin de l'année 2024, ce qui représente une étape significative dans la mise en place de la mobilité électrique.



Véhicules électriques

Cette initiative vise à réduire les émissions de CO₂ liées aux activités de nos clients, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs environnementaux.

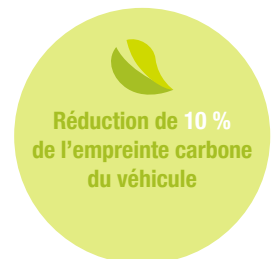


Solutions biocarburants

Conscients des défis liés à la transition complète vers l'électrification, nous proposons également des véhicules fonctionnant avec des biocarburants tels que **le B100 avec SAIPOL OLEO100 (carburant 100 % végétal et produit en France), le HVO (huile végétale hydrotraitée miscible au diesel classique) ou encore le BioGNV (biogaz issu de la méthanisation).**



	B100	HVO
Réduction de CO ₂	Jusqu'à 60 %	Jusqu'à 90 %
Vignette Crit'Air	Crit'Air 1 (B100 exclusif)	Crit'Air 2



Ces carburants renouvelables contribuent à réduire la dépendance aux combustibles fossiles et offrent une solution immédiate pour minimiser l'impact environnemental de la mobilité.

En contribuant à la réduction des émissions polluantes, **nos solutions participent à la préservation de la qualité de l'air et à la santé publique.**



Électrification de notre flotte de véhicules

La transition vers une flotte de véhicules plus écologiques (véhicules de fonction, véhicules de service...) constitue une étape importante de notre démarche environnementale, dans la droite ligne de notre politique d'électrification de notre gamme de produits. Nous avons entrepris un programme ambitieux (nouvelle « car policy ») visant à remplacer progressivement notre flotte de véhicules thermiques par des modèles électriques.





Nous avons fixé des objectifs quantifiables pour cette transition, démontrant ainsi notre engagement d'obtenir des résultats tangibles.

Les premiers résultats sont déjà très significatifs, puisqu'en 2023, la part de véhicules 100 % électriques dans nos commandes de renouvellement de véhicules a été portée à 39 % environ (donnée au 6 décembre 2023).



Installation de bornes électriques

Pour accompagner le déploiement de notre flotte électrique, nous investissons dans l'installation de bornes de recharge électriques sur des sites pilotes, dont notre siège social à Évry-Courcouronnes. Cette infrastructure bénéficiera, dès 2024, non seulement à notre flotte de véhicules, mais également à l'ensemble de nos collaborateurs, encourageant ainsi l'adoption généralisée de la mobilité électrique.

Les collaborateurs disposant de véhicules de fonction bénéficieront d'une prise en charge de la société pour installer chez eux une borne de recharge.

Des bornes spécifiques adaptées à notre gamme de camions, cars, bus et vans sont prévues pour utilisation dans les ateliers.

La capacité de charge sera dimensionnée pour répondre à la demande croissante, avec la possibilité d'extension pour accompagner la croissance future de notre flotte électrique.





Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES)

La mesure de notre impact environnemental est au cœur de notre démarche de responsabilité sociale et environnementale. Un bilan des émissions de gaz à effet de serre complet a été effectué en 2023 pour évaluer notre empreinte carbone totale, identifiant les sources principales d'émissions et orientant nos actions futures.

Les émissions directes et indirectes ont été minutieusement évaluées. Les résultats du BEGES ont été intégrés dans notre processus de planification stratégique. En se basant sur ces données, des objectifs de réduction spécifiques vont être définis pour les années à venir, reflétant notre engagement continu envers l'amélioration de notre performance environnementale.



La rationalisation des déplacements, à travers l'organisation optimisée des commandes de pièces, la configuration des trajets des véhicules vendus et la centralisation des sites de restitution des véhicules, s'inscrit dans notre démarche de mobilité durable. Ces initiatives non seulement améliorent l'efficacité opérationnelle, mais elles contribuent également à la réduction de notre impact sur l'environnement.



Transports durables

Nous encourageons nos **collaborateurs** à adopter des **modes de transport durables**, tels que le covoiturage par l'incitation à l'utilisation d'une plateforme internet spécialisée ou encore le vélo. Cette démarche s'inscrit dans notre engagement à réduire l'impact de nos déplacements professionnels sur l'environnement.

Les solutions proposées à nos clients et notre démarche de décarbonation traduisent notre engagement de transition vers une entreprise plus respectueuse de l'environnement et renforcent notre position en tant qu'acteur responsable dans la promotion de la mobilité durable et la réduction des émissions de gaz à effet de serre. En investissant dans ces solutions, notre entreprise contribue activement à la lutte contre le changement climatique et à la création d'un avenir plus propre pour nos clients et la planète.



Prévention et réduction des pollutions : une gestion optimisée

Dans le cadre de notre engagement en faveur du développement durable, ce chapitre met en lumière nos actions concrètes visant à réduire et prévenir la pollution.



Prévention de la pollution

Afin de prévenir toute contamination des sols et des eaux, nous avons équipé tous nos stockages de déchets dangereux de **réentions spécifiques**, empêchant la fuite de substances nocives.

Nos sites sont tous équipés de **séparateurs à hydrocarbures**, dispositifs essentiels qui captent les hydrocarbures avant qu'ils ne puissent contaminer les eaux. Ces mesures préventives visent à protéger les sols et les ressources hydriques environnantes ainsi qu'à assurer une gestion responsable des déversements éventuels.

Gestion responsable des déchets

La gestion responsable des déchets est une composante essentielle de notre engagement environnemental.

Notre siège comme nos sites de distribution et de réparation sont équipés d'installations de tri, permettant d'assurer la séparation adéquate des déchets dangereux et non dangereux. Des filtres à huile aux batteries, en passant par les papiers et cartons jusqu'aux biodéchets issus de notre restaurant d'entreprise, **tous les déchets pour lesquels des solutions de recyclage et de valorisation existent sont triés et orientés vers les filières associées.**

Dans un objectif d'optimisation et de gestion, **nous suivons également la totalité de nos flux déchets** et de nos filières.

Quelques exemples du devenir de nos déchets :

TYPES DE DÉCHETS DANS LES GARAGES	FIN DE VIE
Solvants de nettoyage	Recyclage organique
Aérosols, carburants en mélange et solides imprégnés	Utilisé comme combustible
Batteries et filtres à huile	Recyclage métallique
Huile usagée	Régénération
Liquide de refroidissement	Traitement physico-chimique avant élimination
Papiers / cartons	Recyclage en papeterie
Bois	Chaufferie + fabricants de panneaux bois
Métal	Aciérie

De plus, depuis cette année, des récupérateurs de mégots sont installés au siège. Ces derniers sont réutilisés pour créer des combustibles et limiter donc l'utilisation de matières fossiles.

Des boîtes à piles usagées ont été également distribuées dans tous nos Service Centers et au siège.

Sélection de partenaires déchets responsables

La sélection de partenaires de recyclage et de gestion des déchets repose sur des critères rigoureux. Nous collaborons uniquement avec des entreprises qui partagent nos valeurs en matière de responsabilité environnementale, garantissant ainsi la conformité avec des normes strictes de gestion des déchets. **Nous travaillons avec des partenaires favorisant la valorisation des matériaux recyclables et le recyclage** plutôt que l'enfouissement ou l'incinération.

Un exemple de transition vers des alternatives durables

Nous **éliminons progressivement l'utilisation des gobelets jetables** au sein de l'entreprise en encourageant l'utilisation de solutions réutilisables pour minimiser notre empreinte environnementale. Ainsi, dès le mois d'avril 2024, des mugs fabriqués en France seront distribués à nos collaborateurs et nous cesserons totalement d'utiliser les gobelets jetables en carton au sein de notre siège social, à l'exception des visiteurs. En adoptant cette approche, nous contribuons directement à **réduire la quantité de déchets à usage unique** générés au sein de notre entreprise.

Par ailleurs, l'offre de mugs réutilisables est également une occasion de **sensibiliser nos collaborateurs aux enjeux environnementaux**, en encourageant ainsi un changement de comportement en faveur de pratiques plus durables au quotidien.

Sensibilisation et formation des équipes

La sensibilisation de nos collaborateurs est cruciale pour le succès de nos initiatives environnementales. Nous menons des campagnes régulières visant à informer nos équipes concernant l'importance du tri, la gestion responsable des déchets et les pratiques de prévention de la pollution.

Ainsi, une campagne de communication interne **comprenant 8 affiches spécialement créées pour l'occasion** a été déployée tout au long de l'année 2023 pour **rappeler à tous nos collaborateurs l'importance de nos actions au quotidien**.



Le projet 1HEURE15 a été un temps fort de l'année 2023, en permettant à tous nos collaborateurs, au siège social comme dans tous nos sites, de participer à des ateliers animés par les membres du projet Go To Market « Focus zéro émission », dans un format participatif.

Les collaborateurs ont ainsi pu passer un peu plus d'une heure ensemble, par petits groupes, pour **échanger sur la protection de l'environnement.**

Au cours des ateliers, nous avons répondu à un quiz sur la protection de l'environnement et nous avons discuté de la manière dont nous pouvons tous apporter notre contribution par des actions concrètes. Nous avons aussi pu présenter les actions déjà mises en œuvre ou en cours de déploiement au sein de l'entreprise en France en matière environnementale.

Une cinquantaine d'idées d'amélioration ont été identifiées dans le cadre de ces ateliers, et celles qui seront sélectionnées par le groupe Go To Market « Focus zéro émission » seront mises en œuvre progressivement dans les mois à venir. La mise en place du tri sélectif et la suppression des gobelets jetables en sont de premiers exemples.

Veille réglementaire

En restant informés des nouvelles normes et réglementations, nous sommes mieux positionnés pour ajuster nos pratiques et processus opérationnels en conséquence, garantissant ainsi la conformité aux exigences en constante évolution. Cette anticipation proactive et cette compréhension approfondie des risques nous permettent de mettre en place des mesures préventives pour minimiser l'impact sur l'environnement et protéger nos opérations. Cela contribue à prévenir les sanctions, à maintenir une réputation environnementale positive et à assurer la pérennité de nos activités dans un contexte réglementaire en perpétuel mouvement.

En anticipant les évolutions juridiques, nous pouvons également élaborer des plans stratégiques à long terme pour notre entreprise. Cela inclut l'adoption de technologies plus respectueuses de l'environnement, l'investissement dans des pratiques durables et la mise en place de politiques internes alignées sur les normes à venir.

La prévention de la pollution des sols et de l'eau, associée à une gestion responsable des déchets, est au cœur de notre stratégie environnementale. En intégrant des technologies telles que les séparateurs hydrocarbures, en favorisant le tri, en sensibilisant nos collaborateurs et en instaurant des pratiques de gestion responsable des déchets, nous contribuons activement à la préservation de l'environnement et à la construction d'un avenir plus durable.



Gestion des ressources : des actions pour les préserver et des projets innovants

La **gestion des ressources** est au cœur de notre stratégie d'entreprise, orientée vers la durabilité et la responsabilité environnementale. À travers des **initiatives ciblées** et des **projets innovants**, nous agissons pour la préservation de nos ressources.

Le réseau MAN s'engage dans un geste citoyen en signant la charte « 100 garages pour la planète »

Lancée en **novembre 2023**, cette charte est une initiative propre à MAN Truck & Bus France et son réseau, et reste **unique à ce jour dans le domaine des véhicules industriels**.



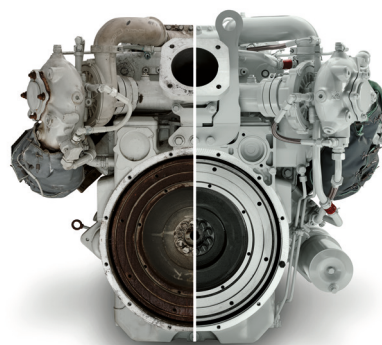
Au 16 novembre 2023, près de **60 %** du réseau MAN est déjà **signataire** et s'engage à :

- Mettre en place un plan de réduction de 40 % des consommations énergétiques à horizon 2030 ;
- Réaliser de façon volontaire¹ un Bilan des Gaz à Effet de Serre et à fixer des objectifs individuels de réduction ;
- Diminuer d'ici à 2030 les émissions de CO₂ des véhicules neufs mis à la route de 28 % par rapport à 2019, conformément au plan produit de MAN Truck & Bus SE ;
- Suivre annuellement une série d'indicateurs de transition énergétique et environnementaux (consommation d'énergie, déplacements professionnels, formation des commerciaux et des techniciens à l'électromobilité et aux biocarburants...);
- Partager les initiatives et « best practices » locales et créer une émulation collective.

Promotion des pièces de l'économie circulaire

Nous encourageons l'utilisation de **pièces reconditionnées** dans nos opérations de réparation, contribuant ainsi à réduire la production de déchets liés à la fabrication de nouvelles pièces et à prolonger la durée de vie des composants, réduisant ainsi la demande en nouvelles ressources.

Avec les pièces d'origine **MAN Ecoline**, nous proposons à nos clients des pièces d'origine MAN entièrement reconditionnées selon les normes les plus strictes (nettoyage rigoureux, contrôle approfondi, révision soignée). Cette approche s'inscrit dans notre démarche de réduction des déchets à la source et de réduction des émissions carbone.



¹Seules les entreprises de plus de 500 employés ont cette obligation légale. La grande majorité du réseau MAN en France n'est pas concernée.

Du papier au digital

MAN Truck & Bus France travaille activement à **digitaliser ses activités et à réduire ainsi drastiquement sa consommation de papier**. L'objectif est de réduire notre impact environnemental en minimisant le gaspillage de ressources et en modernisant nos processus pour une efficacité accrue.

Ainsi, le projet DRIVE, en cours de déploiement, permet de **remplacer les anciens dossiers papier par des tablettes dans les ateliers**, par exemple pour effectuer l'état des lieux des véhicules.

La quasi-totalité des dossiers de vente de véhicules sont d'ores et déjà dématérialisés et bénéficient d'un processus de **signature électronique**, de même que les contrats avec nos différents partenaires commerciaux et la quasi-totalité de nos workflows de validation interne.

Ainsi, selon le modèle de calcul de notre prestataire de signature électronique DocuSign², l'économie de ressources atteindrait pour 2022 :

18 615 kg d'émissions de carbone

194 883 l d'eau

7 930 kg de bois

1 288 kg de déchets



Ceci équivaut à :



retirer 3 voitures de la route



économiser 37 lessives



conserver 52 arbres



économiser 188 673 pages de papier

Autre exemple : **la configuration des imprimantes** pour favoriser l'impression recto verso, réduisant ainsi la consommation de papier. Des paramètres d'économie d'encre ont également été mis en place pour optimiser l'utilisation des cartouches et minimiser les déchets associés à leur remplacement.

La maintenance durable de nos bâtiments

Notre **plan de maintenance** est composé de cycles d'entretien, d'interventions préventives et de stratégies de gestion visant à prolonger la durée de vie des installations, minimisant ainsi le besoin de remplacements fréquents.

L'optimisation de nos consommations énergétiques

Nous conduisons des audits pour évaluer les performances énergétiques de nos installations. Cette démarche nous permet d'identifier les inefficacités potentielles et d'orienter nos efforts vers des solutions ciblées pour optimiser l'utilisation de l'énergie. **Six sites, dont notre siège social à Évry-Courcouronnes, ont ainsi bénéficié d'un audit énergétique complet en 2023.**

Notre approche du suivi énergétique comprend une analyse des données collectées. Nous évaluons la performance énergétique, identifions les tendances et repérons les opportunités d'amélioration.

Enfin, nous avons déployé en 2023, pour l'ensemble de nos sites, un outil informatique qui permet de **générer en temps réel des rapports détaillés et des tableaux de bord énergétiques** pour fournir une vision transparente de la consommation énergétique de nos bâtiments. Cet outil facilite la prise de décision informée en matière d'efficacité énergétique.

² Les estimations d'impact environnemental présentées ici ne sont fournies par le modèle de DocuSign qu'à titre informatif et illustratif et ne doivent pas être considérées comme une représentation exacte des avantages environnementaux ou d'une utilisation réduite du papier induits par l'utilisation des produits DocuSign.

Une démarche de haute qualité environnementale à Vannes

Notre futur atelier MAN de Vannes (Saint-Avé), que nous prévoyons de mettre en service en 2024, sera notre **premier site mettant en avant une démarche de haute qualité environnementale.**



La toiture sera recouverte de panneaux **photovoltaïques**. L'énergie générée permettra une **autoconsommation** (bâtiment, bornes de recharge électriques) et une revente du surplus. Des attentes de raccordement seront aussi mises en place en vue d'implantation, dans le futur, d'ombrières photovoltaïques au niveau des parkings véhicules légers.



La plantation de plus de **40 arbres** et plus de 2 700 m² d'espaces verts contribueront à se prémunir des effets d'îlot de chaleur. De plus, sur une partie de la parcelle, nous conserverons les arbres actuellement en place afin de limiter l'impact sur la faune et la flore.

Plantation de plus de **40 arbres** et plus de **2 700 m² d'espaces verts**



Un système de **récupération des eaux pluviales** de toiture sera installé afin d'alimenter l'aire de lavage des véhicules. Des places de stationnement pour véhicules légers seront aménagées en **dalles engazonnées** afin de limiter l'imperméabilisation des sols. De plus, la mise à disposition d'un **local vélo** favorisera la mobilité durable.



Des aménagements du type **horloge ou capteur de présence** seront installés au sein des bureaux, dans le but d'optimiser les consommations d'énergie.



UN ENGAGEMENT SOCIAL RESPONSABLE : UNE DÉMARCHE AXÉE SUR LES PERSONNES

Au cœur de notre engagement social, notre démarche en matière de ressources humaines responsables repose sur une conviction profonde : **les personnes sont au centre de notre réussite**. Nous sommes convaincus que la **sécurité** et le **bien-être** de nos collaborateurs, leur **qualité de vie au travail** et leur **épanouissement professionnel** sont des éléments essentiels à la pérennité de notre entreprise. Chaque collaborateur est un élément clé de notre dynamique collective. Ainsi, notre approche des ressources humaines est avant tout une démarche axée sur les personnes.



Sécurité au travail : comment nous assurons la sécurité de nos collaborateurs

La sécurité n'est pas simplement une obligation réglementaire, mais une valeur fondamentale qui guide nos actions. Nous considérons la sécurité comme une responsabilité partagée, et chaque action que nous entreprenons vise à créer un lieu de travail où chacun peut exercer ses fonctions en toute confiance.



■ Évaluation des risques

Avant de mettre en place des mesures de prévention, il est essentiel de **comprendre les risques spécifiques** associés à chaque poste de travail. En identifiant précisément les situations à risque, nous sommes ainsi en mesure de mettre en œuvre des mesures préventives ciblées, créant ainsi un **environnement de travail plus sûr et sécurisé**. Cette évaluation sert également de base à l'amélioration continue de nos pratiques en matière de sécurité. En **évaluant régulièrement les risques** et en ajustant nos actions en conséquence, nous renforçons notre capacité à anticiper et à réagir de manière appropriée.



■ Des équipements appropriés

Chaque poste de travail est évalué individuellement pour déterminer les équipements de protection individuelle (EPI) adaptés. Cette approche personnalisée garantit que les salariés disposent des **EPI nécessaires pour leur sécurité** en fonction des spécificités de leur poste et de leurs activités.

■ Des formations

Les formations liées à la santé et la sécurité au travail sont un pilier de notre approche en matière de sécurité. Nous investissons dans des programmes de formation adaptés visant à garantir une expertise technique, mais également à sensibiliser aux bonnes pratiques de sécurité.



Formations : quelques exemples

- Formations « Véhicules électriques »

Ces formations incluent les bonnes pratiques en matière de manipulation, d'entretien et de dépannage des véhicules électriques, assurant ainsi la prévention des risques liés à cette nouvelle technologie.

- Formation « Gestes et postures »

Formation essentielle pour prévenir les risques liés aux mouvements répétitifs et aux postures contraignantes. Les collaborateurs concernés reçoivent des formations pour adopter des gestes ergonomiques, réduisant ainsi les risques de troubles musculo-squelettiques.

- Défibrillateurs et formation aux 1^{ers} secours

La présence de défibrillateurs dans les locaux de l'entreprise et la formation des salariés aux premiers secours sont des éléments clés de notre politique de sécurité. Ces mesures visent à garantir une réaction rapide en cas d'urgence médicale, augmentant ainsi les chances de survie en cas d'incident.

- Formations au risque incendie

Formations régulièrement dispensées à l'ensemble du personnel. Elles permettent aux salariés d'acquérir les compétences nécessaires pour réagir de manière appropriée en cas d'incendie ou d'accident, contribuant ainsi à la sécurité générale de l'entreprise.

- Des points mensuels « sécurité »

Pour sensibiliser l'ensemble des équipes aux enjeux de sécurité spécifiques à leurs activités et encourager la prise de conscience collective des risques potentiels. Nous en profitons pour mettre en avant les bonnes pratiques, souligner les réussites en matière de sécurité et reconnaître l'engagement des équipes sur le terrain. Ainsi, ces points mensuels ne sont pas seulement des rendez-vous réguliers mais des moments de mobilisation et de renforcement de notre engagement collectif pour la sécurité, façonnant ainsi une culture d'entreprise.



- **L'entretien des bâtiments et de nos installations**

Un programme d'entretien rigoureux, incluant les Vérifications Générales Périodiques (VGP), est mis en place pour assurer la **sécurité des bâtiments et de nos installations**. Cela comprend l'inspection régulière des installations, des équipements et des structures, avec des actions correctives immédiates si nécessaire.

Ces entretiens rigoureux permettent **d'identifier et de corriger** rapidement les éventuels problèmes de sécurité, qu'il s'agisse de défaillances électriques, de dysfonctionnements dans les systèmes de sécurité incendie ou de toute autre anomalie pouvant mettre en péril la sécurité des collaborateurs. Un **bâtiment bien entretenu** favorise la conformité aux normes de sécurité en vigueur, établissant ainsi un cadre dans lequel les collaborateurs peuvent évoluer en toute confiance.

- **Les autorisations de conduite**

Elles sont délivrées après une évaluation approfondie des compétences de conduite des salariés. Cette mesure vise à garantir que seuls les collaborateurs qualifiés et compétents sont autorisés à utiliser des équipements tels que les chariots élévateurs et les ponts roulants, **minimisant ainsi les risques liés à la conduite**.

- **Outils de Protection des Travailleurs Isolés (PTI)**

La sécurité des travailleurs isolés est renforcée par la mise en place d'outils de Protection des Travailleurs Isolés (PTI). Ces dispositifs assurent une surveillance constante et permettent une intervention rapide en cas de besoin, contribuant ainsi à la sécurité des collaborateurs évoluant seuls.

- **Des solutions alternatives sur les produits chimiques**

Conformément à la réglementation, une attention particulière est portée à la gestion sécurisée des produits chimiques, notamment par l'utilisation du logiciel SEIRICH (Système d'Évaluation des Impacts des Risques Chimiques). Des solutions alternatives sûres sont privilégiées lorsque cela est possible et des procédures strictes sont en place pour minimiser les risques associés à l'utilisation de produits chimiques.

- **Guide des bonnes pratiques sécurité en atelier**

Élaboré pour sensibiliser les collaborateurs aux procédures de sécurité spécifiques à leur environnement de travail, il permet de retrouver en un seul document l'ensemble des consignes.

- **Comités Sociaux et Économiques (CSSCT) et audits sécurité**

Le suivi assidu des CSSCT renforce notre **approche collaborative** en matière de santé et sécurité au travail. Ces comités, composés de représentants du personnel et d'experts en sécurité, jouent un rôle clé dans la surveillance des conditions de travail et la proposition de mesures préventives. Les informations recueillies lors des CSSCT alimentent nos initiatives de sécurité, contribuant ainsi à la prise de décisions informées et à l'optimisation constante de nos pratiques.

L'interaction entre les **audits sécurité** et le suivi des **CSSCT** crée une synergie qui favorise la création d'un environnement de travail sécurisé et respectueux. Ces pratiques reflètent notre engagement pour le bien-être de nos collaborateurs, la prévention des risques professionnels et la construction d'une culture d'entreprise où la sécurité est une priorité partagée.



Bien-être des collaborateurs : initiatives visant à améliorer la qualité de vie au travail

- Site Carrière -

Plateforme interne d'offres d'emploi et d'alternance.

Accessible via ce QR code :



▪ Recrutement ciblé et accueil bienveillant

L'intégration réussie de nouveaux collaborateurs commence dès le recrutement. Nous privilégions une approche ciblée, visant à identifier des talents non seulement compétents sur le plan professionnel, mais également alignés sur nos valeurs d'éthique, d'engagement et de collaboration.

▪ OnBoarding

L'accueil des nouveaux membres est une étape cruciale de ce processus. Nous avons mis en place des programmes d'intégration personnalisés, combinant des sessions de formation, des rencontres informelles avec les équipes et des mentorats, afin de faciliter une transition harmonieuse et de favoriser un sentiment d'appartenance dès les premiers jours. La mise en place d'une plateforme digitalisée permet de garantir la réalisation et le suivi de toutes les étapes de notre accueil.

- **La fidélisation de nos équipes** est un sujet important pour MAN Truck & Bus France. Elle contribue à la stabilité de l'entreprise, au maintien de son expertise et à favoriser une cohésion forte permettant une performance opérationnelle plus efficace. C'est pourquoi nous avons développé de nombreuses actions en ce sens :

- Des entretiens individuels

Ces rencontres périodiques permettent un dialogue ouvert entre les collaborateurs et leurs responsables. Elles offrent l'occasion d'explorer les aspirations professionnelles de chacun, de discuter des défis rencontrés et d'identifier les opportunités de développement. Cette communication individualisée renforce le lien entre l'entreprise et ses équipes, favorisant un environnement où chacun se sent écouté, compris et soutenu dans son parcours professionnel.

- Un management participatif

Nous encourageons la prise d'initiative et la participation active de nos collaborateurs dans la prise de décisions. Le partage de responsabilités favorise un sentiment d'appartenance et confère à chacun un rôle actif dans la réussite collective. Cette approche renforce la confiance mutuelle et crée un environnement où l'engagement et la fidélisation sont naturels, les collaborateurs se sentant véritablement investis dans la réussite de l'entreprise.

- Des avantages sociaux

Nous proposons des solutions financières et extra-financières adaptées aux besoins diversifiés de nos équipes. Des régimes de santé performants, des solutions d'épargne salariale, des primes, des programmes d'accompagnement et des avantages personnalisés qui contribuent à la satisfaction et au bien-être de nos collaborateurs. Nous considérons ces avantages sociaux comme un investissement dans le capital humain, renforçant la fidélité de nos équipes en créant un environnement où les besoins individuels sont pris en compte.



- **Le bien-être et la qualité de vie au travail** sont des indicateurs cruciaux de notre performance globale. Nous nous efforçons d'instaurer des conditions de travail équilibrées, encourageant la flexibilité, la reconnaissance et le développement professionnel. Nous considérons que des collaborateurs épanouis sont des collaborateurs performants et c'est pourquoi nous investissons dans des initiatives visant à améliorer continuellement cette qualité de vie au sein de notre entreprise.

- **La qualité de vie au quotidien** repose sur la création d'un cadre de travail propice. Nous avons investi dans **des espaces de coworking** et des salles de réunion **pour travailler dans un environnement différent** mais aussi **dans des espaces de pause conviviaux**, offrant à nos collaborateurs des lieux de travail et de détente favorisant les échanges formels et informels. Les moments de convivialité renforcent les liens entre les membres de l'équipe, créant une atmosphère positive et stimulante.

- **Des événements et des activités qui fédèrent**
Nous organisons régulièrement des moments de convivialité, que ce soient des déjeuners d'équipe, des sorties, des tournois sportifs, des activités de team-building ou des événements avec les familles (comme les journées MAN Family par exemple).

Ces occasions permettent **d'interagir, d'échanger, de renforcer les liens et de créer un climat favorable.**

- **Un équilibre**
Nous avons mis en place une politique de télétravail équilibrée pour maximiser les avantages tout en atténuant les inconvénients potentiels. Notre accord télétravail a offert une plus grande flexibilité et a permis à nos collaborateurs, dont l'activité le permettait, de mieux concilier leurs obligations professionnelles et personnelles. Il permet à notre équipe d'avoir une meilleure répartition du temps entre le travail et la vie personnelle.

Dans cet objectif, nous avons également mis en place un projet « pilote » de la semaine des 4 jours en atelier, sur une période test du 1^{er} juin jusqu'au 31 décembre 2023, au sein de l'établissement MAN de Toulouse auprès des mécaniciens et réceptionnaires d'atelier.

- **L'écoute des collaborateurs**
Pour MAN Truck & Bus France, il est important de comprendre les besoins, les préoccupations et les idées de ses collaborateurs pour favoriser un environnement de travail sain et productif. À l'aide **des entretiens individuels, des réunions d'équipes régulières mais aussi grâce aux enquêtes annuelles du groupe (StiBa) et des enquêtes « flash »**, nous recueillons régulièrement les préoccupations et opinions de nos collaborateurs. Ces résultats sont ensuite exploités et des mesures sont prises en retour. Qu'il s'agisse d'ajustements organisationnels, de formations adaptées, ou d'initiatives plus spécifiques, tout est pris en compte et étudié.

- **Le dialogue social**
Il est essentiel pour maintenir un environnement de travail sain, favoriser la compréhension mutuelle et résoudre rapidement les problèmes potentiels. Nous l'avons structuré à travers des instances représentatives du personnel, des négociations collectives et des mécanismes de communication formels pour assurer une communication ouverte et constructive entre chaque partie prenante de notre entreprise. Notre Comité Social et Économique (CSE) se réunit mensuellement avec la direction pour discuter des questions liées à l'activité, des conditions de travail, des projets en cours et pour échanger sur d'éventuelles préoccupations des collaborateurs.

- **L'engagement de MAN Truck & Bus France**
2023, date de lancement de notre entreprise dans le programme de certification Top Employeur, afin de pouvoir l'être d'ici 3 ans.
Le label « **Top Employeur** » est une certification attribuée à des entreprises qui offrent un excellent environnement de travail et qui mettent en place des pratiques RH de qualité.
Forts de notre volonté d'investir dans l'amélioration continue de nos pratiques RH, la certification est pour nous plus qu'un simple label, elle représente un engagement exemplaire en matière de gestion des ressources humaines.



Formation et développement professionnel

L'investissement dans le développement des compétences de nos collaborateurs est un pilier de notre stratégie RH. Nous croyons que l'acquisition de compétences nouvelles et la croissance professionnelle individuelle contribuent non seulement à la réussite personnelle de nos collaborateurs mais renforcent également notre capacité collective à relever les défis futurs.

- **Un centre de formation interne dédié MAN Truck & Bus France et certifié QUALIOP1**



Un espace de 2 500 m² au sein même du siège social à Évry qui délivre près de 4 500 jours de formation.

- **Une expertise technique renforcée**
Notre centre de formation permet de dispenser des formations spécialisées et adaptées aux spécificités de nos véhicules et de notre marque. Cela renforce l'expertise technique de nos équipes et assure une meilleure qualité de service.
- **Une uniformité des compétences**
Avec notre propre centre de formation, nous garantissons une uniformité des compétences au sein de nos équipes. Tous nos techniciens suivent les mêmes programmes de formation, assurant ainsi des normes élevées de qualité et de performance.
- **Une adaptation aux nouvelles technologies**
Notre secteur évolue constamment avec l'introduction de nouvelles technologies. Un centre de formation interne nous permet de maintenir la compétence de nos équipes sur les dernières innovations.

- **Une réactivité aux besoins internes**
Notre centre de formation interne offre la flexibilité nécessaire pour répondre rapidement aux besoins spécifiques de notre entreprise. Nous pouvons ajuster les programmes de formation en fonction des évolutions technologiques, des problèmes récurrents identifiés, ou des nouvelles compétences requises.

Ce centre technique permet à l'ensemble du réseau MAN d'être formé aux nouvelles technologies adaptées aux véhicules de la marque et faisant de ses collaborateurs des experts MAN.

- **Une école technique MAN**
En partenariat avec l'AFTRAL, cette école en internat située à Tremblay-sur-Mauldre (Yvelines – 78) permet de former des jeunes en apprentissage aux métiers de techniciens en maintenance de véhicule de transport routier. Elle a déjà accueilli 89 jeunes en mécanique véhicules industriels dans le cadre de CAP/BAC PRO/BTS. Le parcours s'effectue sur une durée de deux ou trois ans en alternance, deux semaines en Service Center et deux semaines au centre de formation (CFATL). Les jeunes sont tous les bienvenus, pour le réseau intégré comme pour le réseau privé. En 2024, l'école technique fêtera ses 10 ans !
- **Des plans de développement adaptés au profil de chacun**
Les formations sont essentielles pour favoriser la croissance individuelle, améliorer les performances globales de l'équipe et renforcer la satisfaction au travail. MAN propose différents types de formation à ses collaborateurs.

- **Le programme de formation des managers « Leadership program »**

Des managers bien formés sont mieux équipés pour inspirer, motiver et guider leurs collaborateurs vers l'atteinte des objectifs. Ils sont ainsi capables de gérer efficacement leurs équipes, en favorisant la collaboration, la communication et la résolution de problèmes. Ce programme de huit jours et demi comprend des phases de coaching, de formations individuelles et collectives, d'entretiens avec les formateurs et avec la hiérarchie et est introduit par la direction générale, permettant ainsi de donner les valeurs de l'entreprise, la vision et les attentes de la direction.

- **Un programme de formation adapté aux chefs d'atelier et responsables magasin est également proposé**

Il s'agit d'un programme de dix jours intégrant notamment du mentoring par les directeurs de nos sites et couvrant des thématiques variées : finance, communication, gestion des priorités, leadership, etc.

- **Une « People review »**

Annuellement, une revue des situations de tous les collaborateurs est réalisée, permettant de compléter le plan de formation et de revoir les plans de carrière individuelle.



Mesures prises pour favoriser l'égalité des chances, la diversité et l'inclusion

Notre entreprise s'engage fermement à incarner les valeurs fondamentales de responsabilité et de respect. Cette démarche va au-delà des simples mots, se traduisant par des actions tangibles en faveur de la gestion de la diversité, de l'inclusion et du handicap au sein de notre organisation. Nous sommes déterminés à créer un environnement où chaque individu a des opportunités égales de réussite, indépendamment de son origine, de son genre, de ses croyances ou de ses caractéristiques personnelles. La promotion de la diversité et de l'inclusion n'est pas seulement un impératif moral, mais également un catalyseur de créativité, d'innovation et de réussite collective.



Mais la diversité, c'est aussi pour nous :

- accélérer la mixité dans l'entreprise et le management ;
- appréhender les problématiques relatives au handicap afin de les intégrer à notre organisation ;
- faire barrage au sexisme et au racisme ;
- former nos leaders. Ainsi, une formation « Manager la diversité » a démarré le 15 décembre 2023 avec pour objectif d'apporter les clés nécessaires à la mise en place non seulement d'un cadre non discriminant, mais aussi de pratiques favorables à la diversité et à l'inclusion.

Certes, c'est une responsabilité sociétale de l'entreprise mais également de chacun(e) afin que nous puissions adopter un comportement adapté, tant au sein de l'entreprise qu'en dehors.

■ Diversité et égalité des chances

Nous sommes engagés à offrir des opportunités égales à tous les membres de notre équipe, éliminant les barrières qui pourraient entraver la croissance professionnelle en raison de différences individuelles.

MAN Truck & Bus France est ainsi signataire de la CHARTRE DE LA DIVERSITÉ.

Par « diversité », nous comprenons et associons souvent :

- l'égalité professionnelle entre **les hommes et les femmes**, pour laquelle nous avons signé un accord d'entreprise avec les partenaires sociaux en mars 2023.

En profitant de la diversité sous toutes ses formes - que ce soit la diversité culturelle, de genre, d'expérience professionnelle, ou de perspective individuelle -, nous ouvrons la porte à une richesse infinie d'innovation et de créativité.

MAN Truck & Bus France est fier de ses collaborateurs et présente régulièrement sur son réseau LinkedIn des parcours d'hommes et de femmes ayant **fait de leurs différences une véritable force.**





■ Des aventures qui rassemblent

Depuis 2021, des équipages MAN Truck & Bus France participent au **Rallye Aïcha des Gazelles** au Maroc. C'est une aventure humaine unique qui chaque année rassemble près de **350 femmes de tous âges et de toutes nationalités** dans le désert marocain. Ce rallye met l'accent sur la navigation et l'orientation plutôt que sur la vitesse. Il promeut l'aventure, la solidarité et le dépassement de soi.

Outre cette compétition sportive, le Rallye Aïcha des Gazelles est aussi un événement engagé et solidaire.

En 2023, les Gazelles MAN ont ainsi embarqué à bord de leur MAN TGE un chargement de **187 kg de dons récoltés par les équipes MAN, qui ont été livrés à l'association Cœur de Gazelles.**

- **La gestion du handicap** est intégrée de manière transparente dans notre approche globale de la diversité et de l'inclusion. Nous nous engageons à créer un environnement de travail où les employés en situation de handicap peuvent exceller et contribuer pleinement.

Nous collaborons avec des organisations spécialisées pour accéder à des conseils d'experts et pour établir des partenariats visant à soutenir le recrutement et le développement professionnel des personnes en situation de handicap.

Nous sensibilisons l'ensemble de notre personnel au handicap pour favoriser une compréhension mutuelle et encourager un environnement de travail respectueux.

■ La ligne handicap

Notre ligne d'écoute dédiée au handicap est conçue comme un espace sûr et confidentiel où nos collaborateurs peuvent exprimer leurs préoccupations, poser des questions et recevoir un soutien adapté à leurs besoins spécifiques liés au handicap. Cette ligne d'écoute, gérée par des professionnels formés à la sensibilité et aux enjeux du handicap, vise à favoriser une communication ouverte et transparente. Elle offre à nos collaborateurs en situation de handicap, ainsi qu'à leurs collègues et supérieurs, un moyen de dialoguer, de trouver des solutions et de bénéficier du soutien nécessaire pour surmonter les défis particuliers auxquels ils peuvent être confrontés.



■ La présence d'un référent handicap au sein de MAN Truck & Bus France, formé auprès d'un organisme spécialisé

Notre référent handicap joue un rôle clé dans la mise en œuvre de nos politiques inclusives. Il est la personne de référence dédiée à la gestion du handicap au sein de l'entreprise, agissant comme un interlocuteur privilégié pour les employés, les managers et les parties prenantes externes. **Les collaborateurs peuvent donc contacter soit la ligne d'écoute confidentielle et anonyme, soit le référent handicap MAN Truck & Bus France.**

UNE GOUVERNANCE ÉTHIQUE ET TRANSPARENTE : DES PRATIQUES RESPONSABLES ET DURABLES

Notre démarche en matière de gouvernance n'est pas seulement un exercice de **conformité**, mais une affirmation active de notre volonté de construire un futur durable où la **qualité client**, **l'éthique**, la **transparence** et notre **enracinement territorial** sont les fondations d'une réussite partagée.



Priorité client : la qualité et la satisfaction client, un pilier essentiel de notre activité

MAN Truck & Bus France, certifié ISO 9001 depuis plus de 10 ans.



L'amélioration continue est bien plus qu'un principe inscrit dans les lignes d'un manuel de qualité, c'est une philosophie qui anime toutes nos activités. En adoptant ce principe, nous reconnaissons que la qualité n'est pas un aboutissement, mais un processus dynamique et itératif ayant un impact direct sur notre façon de travailler.

Le suivi de nos processus internes implique une surveillance régulière de la performance opérationnelle et structurelle de notre activité. En surveillant de près nos processus, nous identifions nos points forts et nos points d'amélioration. Cela nous permet d'optimiser nos pratiques, réduisant ainsi les risques d'erreurs et de dysfonctionnements susceptibles d'affecter la qualité du service client.

Au sein de MAN Truck & Bus France, **la qualité et la satisfaction client** représentent un véritable pilier de notre activité. Nous sommes conscients que la réussite durable d'une entreprise repose sur sa capacité à répondre aux attentes et aux besoins de ses parties prenantes, en mettant particulièrement l'accent sur l'expérience client. Notre engagement qualité dépasse la simple vente de véhicules ou de services, il se traduit par une **relation de confiance, une écoute constante et une amélioration continue pour aller au-delà des attentes.**

L'écoute de nos clients est un élément clé pour comprendre leurs attentes, leurs besoins et leurs préoccupations. En intégrant cette pratique, nous personnalisons et adaptons nos produits et services en fonction des retours clients, nous anticipons les éventuels problèmes et démontrons notre engagement vers une amélioration constante basée sur la perception et les expériences réelles des clients.

La surveillance de nos indicateurs clés de performance (KPI) offre une visibilité instantanée sur la qualité de nos services et de notre fonctionnement. En mesurant des paramètres tels que la satisfaction client ou les taux de réclamation, les ventes de véhicules l'entreprise peut détecter rapidement les variations, anticiper les problèmes potentiels et prendre des mesures correctives avant qu'ils n'affectent négativement l'expérience client.

L'intégration de ces pratiques depuis toutes ces années crée **une culture MAN Truck & Bus France orientée client**. Tous les niveaux de notre entreprise sont impliqués dans la fourniture d'un service client de qualité.



▪ **MAN Truck & Bus France sécurise ses données client**

Pour évaluer la conformité de nos pratiques de traitement des données aux exigences du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), nous avons mis en place un **processus d'audits réguliers de conformité**. Ces audits, conduits par des professionnels qualifiés, nous permettent de détecter d'éventuelles lacunes, de mettre en œuvre des améliorations continues et d'assurer une conformité constante aux normes de protection des données.

Parallèlement, notre engagement pour la **sécurité informatique** se manifeste à travers la mise en place de comités dédiés à cette fin. Ces comités réunissent des experts en sécurité de l'information au sein de MAN Truck & Bus France, chargés de surveiller, d'évaluer et de renforcer constamment notre sécurité informatique. Ils veillent à l'efficacité des mesures de protection des données, à la détection précoce des menaces potentielles et à la réactivité face aux évolutions constantes du paysage de la cybersécurité.

En conjuguant la réalisation régulière d'audits de conformité et l'action proactive de nos comités de sécurité informatique, nous nous engageons pleinement à garantir la confidentialité, l'intégrité, et la disponibilité des données de nos clients.



Intégrité et code de conduite : des règles de compliance appliquées au quotidien et au service du client

MAN Truck & Bus France applique et respecte au quotidien des pratiques éthiques et transparentes. Au cœur de notre approche se trouve notre « **Code of Conduct** » des salariés, un document exhaustif qui établit les normes éthiques auxquelles tous les membres de notre entreprise doivent adhérer. Il s'agit de la déclaration de responsabilité de MAN Truck & Bus France en tant que membre de la société, en tant que partenaire commercial ainsi que sur le lieu de travail. Ce code sert de boussole morale, guidant l'ensemble de nos collaborateurs dans leurs interactions professionnelles au quotidien.



- **En matière de compliance**, nous respectons scrupuleusement les règles de droit de la concurrence ainsi que la législation de lutte contre la corruption. En outre, nous respectons les dispositifs robustes édictés par notre groupe pour **lutter contre la corruption sous toutes ses formes**. Cette vigilance contribue à créer un environnement commercial équitable et encourage une **concurrence loyale sur le marché**.

Cette politique compliance organisée au travers d'un **ensemble de « directives MAN Groupe »** repose sur des principes de tolérance zéro et de **formations régulières dispensées** à notre personnel pour assurer une compréhension approfondie et continue de ces règles cruciales.

Nous avons mis en place à cet effet un **parcours complet de formation** adapté au profil de nos collaborateurs qui repose sur des e-learning, des ateliers compliance et des journées de formation en présentiel. Les sensibilisations et les formations sur ces sujets sont fondamentales pour MAN Truck & Bus France. C'est le gage d'une application au quotidien de nos règles et de nos principes.

Toujours dans un souci de transparence, nous complétons ces directives et formations en mettant à disposition des collaborateurs un **outil de signalement appelé « Speak up! »**. Cet outil permet le signalement ou l'information d'un manquement au sein de l'entreprise à une loi ou à une directive interne, de façon totalement anonyme, et assure un traitement confidentiel de chaque alerte. Selon la gravité du manquement, la problématique est gérée soit par le groupe en Allemagne, soit par MAN Truck & Bus France.

Nous croyons fermement que le respect de ces directives compliances renforce notre crédibilité en tant qu'entreprise responsable.

Enfin, **nous nous assurons de la probité de nos partenaires commerciaux à l'aide d'un outil obligatoire d'approbation, le « Business Partner Approval Tool » ou « BPA Tool »**. Le BPA Tool est un logiciel qui permet de contrôler l'intégrité de chaque « Business Partner » et de valider une collaboration avec lui sous l'angle de la compliance. Les « Business Partners » sont des partenaires commerciaux ayant une fonction d'intermédiaire et/ou de représentant qui effectuent des activités dans l'intérêt ou pour le compte d'une société du Groupe MAN, comme les distributeurs et les partenaires service MAN, les carrossiers ou encore certains fournisseurs ou prestataires de services.

En respectant ces politiques de compliance rigoureuses, nous témoignons de notre engagement de **transparence et de responsabilité**. Ces pratiques éthiques sont au cœur de notre identité d'entreprise socialement responsable, contribuant à forger des relations de confiance avec nos parties prenantes et à pérenniser notre succès sur le long terme.

▪ **Achats éthiques et responsables**

L'intégration de la notion d'achats responsables occupe une place importante dans notre réflexion stratégique liée au développement durable. En tant qu'entreprise soucieuse de son impact environnemental, social et économique, nous mettons en œuvre une approche proactive pour garantir que nos activités d'approvisionnement reflètent nos valeurs éthiques.

Aujourd'hui, aucun de nos fournisseurs et partenaires ne peut s'engager auprès de notre entreprise sans préalablement avoir signé le « **Code of Conduct** » **MAN à l'attention des fournisseurs et des partenaires commerciaux**. Ce document reprend l'ensemble des exigences que tous les partenaires de MAN doivent respecter en matière de droits de l'Homme, de normes de travail, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption.

En intégrant ces principes d'achats responsables, nous aspirons à créer une chaîne d'approvisionnement plus durable, tout en renforçant notre position en tant qu'acteur responsable sur le marché.

▪ **Achats responsables, quelques exemples représentatifs**

- **Nos déchets de bureaux sont gérés par un prestataire ayant un fort engagement environnemental.**

Il a fait le choix de proposer des bacs de tri fabriqués en France et collectés en circuit court. En privilégiant la production locale, nous contribuons à soutenir l'économie de notre région et nous réduisons également l'empreinte carbone associée au transport.

En s'appuyant sur les services de La Poste, notre partenaire optimise la logistique de distribution des bacs de tri sélectif, raccourcissant ainsi les distances entre la production et l'utilisateur final.

Cette approche réfléchie contribue à une gestion des déchets plus responsable et à la construction d'une chaîne d'approvisionnement plus durable.

- **Nos biodéchets sont confiés à un prestataire responsable.**

Notre collecteur organise la collecte de nos déchets alimentaires et les transforme localement en compost au bénéfice d'agriculteurs de la région. Cette initiative vise à réduire notre empreinte écologique en transformant nos déchets organiques en ressources pour la terre. Notre partenaire favorise en outre la réinsertion professionnelle en embauchant des travailleurs en transition. En offrant des opportunités d'emploi à ceux cherchant à rebondir dans le monde du travail, il contribue à la construction d'une société plus inclusive.



Notre ancrage territorial au cœur de notre identité : la force d'un réseau

Notre entreprise ne se contente pas d'opérer **sur un territoire**, elle **cherche à s'inscrire dans son tissu social et économique**. Grâce à notre réseau de partenaires service agréés, à nos installations en propre et à nos initiatives en matière de recrutement et de formation, nous participons activement à la vie locale, favorisant la croissance économique, la création d'emplois et le renforcement des compétences au sein de nos communautés.



Au-delà de notre présence physique, **notre engagement envers les territoires** se manifeste également à travers **nos actions de promotion auprès des écoles** et **nos actions en matière d'intégration des ressources humaines**. Nous croyons fermement que l'investissement dans les compétences locales est un moyen puissant de renforcer les communautés. En offrant des programmes de formation et d'intégration, nous soutenons le développement professionnel de nos collaborateurs locaux, contribuant ainsi à la création d'une **main-d'œuvre qualifiée et compétente dans nos régions d'activité**.

Le réseau de partenaires service MAN et notre réseau intégré constituent un maillage serré d'environ 110 points de service, créant des partenariats solides avec des entrepreneurs locaux.

Ces partenaires partagent notre vision et notre engagement pour la qualité des services que nous offrons. En encourageant l'entrepreneuriat local, nous renforçons les liens économiques avec nos communautés et favorisons une économie plus résiliente. En soutenant et en maintenant notre réseau, nous démontrons notre engagement à long terme envers notre territoire.

Notre réseau constitue autant de points d'accueil pour nos clients que nécessaire. Il donne accès aux produits et aux services MAN **dans toute la France, y compris dans les DROM COM**. Les points de service MAN sont aussi des centres d'activité générant des opportunités d'emploi et contribuant à la **dynamique économique locale**.



Solidaire par nature : notre engagement social fait partie de notre ADN

Notre identité d'entreprise n'est pas uniquement définie par nos produits et services, mais également par des actions responsables que nous menons au travers de notre activité, qu'il s'agisse de projets de **bénévolat**, de **partenariats solidaires** ou d'**initiatives de durabilité**.



Nos dernières actions concrètes :

- **MAN a soutenu les sapeurs-pompiers sur le tour de France 2023 en mettant à leur disposition un autocar MAN Lion's Coach, qui a suivi l'ensemble des étapes du Tour de France et du Tour féminin.**

Cet autocar a été le centre névralgique de la campagne de communication des sapeurs, intitulée #TousPompiers, qui visait un triple objectif :

- sensibiliser aux bons comportements ;
- prévenir les risques d'incendie ;
- promouvoir le métier de sapeur-pompier.

Le MAN Lion's Coach se prête également au jeu. En effet, pour susciter des vocations et apporter un aspect ludique à sa campagne, **l'intérieur de l'autocar a été transformé en parcours immersif**. Les participants, habillés en pompiers, peuvent s'initier à la recherche de victimes et doivent évoluer dans l'environnement enfumé du véhicule afin de retrouver un mannequin.

Collaborer avec les pompiers, symboles de courage et de service à la communauté, permet à notre marque de transmettre des valeurs de dévouement, de solidarité et de responsabilité sociale.

- **MAN est partenaire de la semaine du handicap en soutenant un organisme public** gérant des établissements, services, dispositifs et plateformes médico-sociales dans le secteur du handicap et de la protection de l'enfance.

Ainsi, MAN a mis à disposition de son client, organisme public, un véhicule durant la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, le « **Sensibus national** ».

Participer activement à la semaine du handicap témoigne de notre engagement à l'égard de la diversité, de l'inclusion et de l'égalité.



▪ **MAN soutient la population ukrainienne**

En complément de la collecte de dons initiée par MAN Truck & Bus France auprès de ses collaborateurs et de son réseau privé, MAN Truck & Bus France a mis à disposition **cinq camions MAN**, dont trois via MAN Rental, comme soutien logistique auprès de la **Protection Civile**, partenaire de l'Association des Maires de France, pour récolter, conditionner et transporter les dons récoltés dans chaque ville de France.

Par ailleurs, **quatre volontaires MAN** (trois collaborateurs de MAN Truck & Bus France et un d'un partenaire agréé MAN) se sont portés volontaires et ont conduit des camions lors d'un convoi.

En relation avec la structure de premier accueil France Terre d'Asile, MAN Truck & Bus France a mis à disposition deux autocars Lion's Coach qui ont rejoint la frontière entre la Pologne et l'Ukraine pour **rapatrier des réfugiés ukrainiens**. Ils ont été conduits par **sept collaborateurs volontaires**.

Chacune de ces actions représente pour nous une opportunité de démontrer notre engagement envers des causes significatives.



ANNEXE : INDICATEURS CLÉS



Nos indicateurs clés environnementaux

Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies :



Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable



Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable



Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation



Établir des modes de consommation et de production durables



Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions



Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable



Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité

INDICATEUR	RÉSULTAT	DATE DE RÉFÉRENCE (*)
Consommation d'énergie relative par m ² en ekWh (Siège social + Service Centers)	132,7 kWh/m ²	De décembre 2022 à décembre 2023
Km en avion/collaborateur (**)	952 km/collab.	2021
% des renouvellements de véhicules de la flotte d'entreprise en 100 % électrique	39 %	06/12/2023
% des commerciaux experts en électromobilité (réseau intégré et privé)	15,3 %	31/12/2023
% des mécaniciens formés à l'électrique (réseau intégré et privé)	22 %	31/12/2023
% de véhicules (camions, car et bus) neufs roulant aux énergies renouvelables (compatibles B100, biogaz ou électrique) immatriculés pendant la période	18 %	2023
% du chiffre d'affaires de pièces reconditionnées vs potentiel (CA total pièces, hors pièces de sécurité)	18 %	2023

(*) Les dates de référence varient selon la disponibilité des données.

Exemple : notre bilan des gaz à effet de serre a été établi en 2023 sur la base des données 2021.

(**) Sur 860 collaborateurs, dont les apprentis.

Nos indicateurs clés sociaux



Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge



Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie



Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles



Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous



Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables



Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous

INDICATEUR	RÉSULTAT	DATE DE RÉFÉRENCE (*)
Index Diversité et inclusion (**)	79,1/100	2023
Index Satisfaction globale des employés (**)	75,1/100	2023
Index Respect des valeurs (**)	6,2/10	2023
Index professionnel de l'égalité femmes/hommes	91/100	2022
Part des femmes dans le management (***)	11 %	2023
Turnover moyen	16,7 %	2023
Certification ou non Top Employer (nombre de KPI validés)	47,1 %	2023
Taux alternance/effectifs CDI	18 %	2023
Nombre de jours/homme de formation dispensés par le centre de formation MAN (collaborateurs du réseau intégré et privé)	4 486	2023

(*) Les dates de référence varient selon la disponibilité des données.

(**) Selon les résultats de l'enquête de satisfaction interne réalisée auprès des collaborateurs (StiBa 2023).

(***) Haut management (ML – Management Level). Objectifs : 16 % en 2023, 20 % en 2025, 30 % en 2030.

Nos indicateurs clés gouvernance



Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables



Établir des modes de consommation et de production durables



Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous



Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement et le revitaliser

INDICATEUR	RÉSULTAT	DATE DE RÉFÉRENCE (*)
Taux de participation des collaborateurs au e-learning Anti-corruption	95 %	2023
Taux de participation des collaborateurs exposés au e-learning Antitrust law	97 %	2023
Taux de participation des collaborateurs au e-learning Preventing Money Laundering & Terrorism Financing	96 %	2023
Taux de participation des collaborateurs au e-learning Refresher Preventing Bribery	100 %	2023
Taux de participation des collaborateurs au e-learning Refresher Antitrust	100 %	2023
Index intégrité : réponse des collaborateurs à la question « Dans notre unité organisationnelle/équipe, chacun peut agir avec intégrité » (**)	82/100	2023
Indice de satisfaction clients (CXI) Commerce véhicules neufs	86,5/100	31/12/2023
Indice de satisfaction clients (CXI) Service client	84,5/100	31/12/2023

(*) Les dates de référence varient selon la disponibilité des données.

(**) Selon les résultats de l'enquête de satisfaction interne réalisée auprès des collaborateurs (StiBa 2023).

MAN Truck & Bus France

ZI 12, avenue du Bois de l'Épine

CP 8005 Courcouronnes


91008 Évry Cedex

Tél. 01 69 47 16 00 - Fax 01 60 78 75 34

www.man.fr

MAN Truck & Bus - Une entreprise du Groupe TRATON

Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 32 537 888 € - 318 919 065 RCS Évry.

Réalisation :  AGENCEZEBRA.COM - 04/2024 - Textes et illustrations non contractuels. Sous réserve de modification en raison d'évolutions techniques.

Toutes les informations contenues dans cette brochure correspondent à l'actualité au moment de l'impression.

