

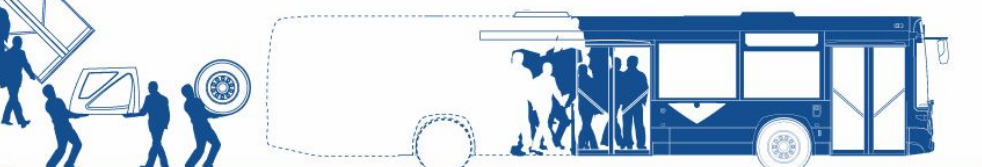


HEULIEZBUS



Nos engagements pour

le développement durable







Sommaire

1. Engagements économiques

- 1.1 L'entreprise
- 1.2 Le développement économique de l'entreprise
- 1.3 Ecoute de nos clients
- 1.4 La qualité de service

2. Engagements sociaux

- 2.1 La satisfaction des clients
 - 2.1.1 Des véhicules adaptés
 - 2.1.2 Des véhicules accessibles à tous
 - 2.1.3 Former les clients aux véhicules
- 2.2 Les Ressources Humaines
 - 2.2.1 Gestion des effectifs
 - 2.2.2 Dialogue social
 - 2.2.3 Formation continue du personnel
 - 2.2.4 Protection de la santé et sécurité du personnel

3. Engagements environnementaux

- 3.1 Des produits respectueux de l'environnement
 - 3.1.1 Proposer des véhicules propres
 - 3.1.2 Respecter l'environnement et participer au recyclage
 - 3.1.3 Encourager l'éco-conception
- 3.2 La démarche ISO 14001
- 3.3 La sélection des fournisseurs



En tant que concepteur et constructeur d'autobus urbains, la société **HEULIEZ BUS** est concernée par les problèmes économiques, sociaux et environnementaux et s'engage dans le cadre de son activité, par ses produits et son personnel à participer au développement durable.

① Engagements économiques

1.1 L'entreprise

HEULIEZ BUS est une société du Groupe IVECO et fait partie de l'ensemble IRISBUS qui rassemble les activités autocars/autobus du Groupe. Cet ensemble de dimension mondiale occupe la seconde position sur le marché européen. HEULIEZ BUS poursuit l'ambition d'être un constructeur au meilleur niveau de qualité en Europe, afin de constituer un outil industriel indispensable et complémentaire aux autres sites de son actionnaire.

La société HEULIEZ BUS commercialise en France la gamme d'autobus Access'Bus sous sa propre marque et produit les trolleybus Cristalis et les tramways sur pneus Civis sous la marque IRISBUS pour IVECO. L'entreprise se développe également à l'export en commercialisant l'ensemble de sa gamme sous la marque IRISBUS par le biais de l'organisation commerciale IRISBUS-IVECO.

Elle dispose d'un site unique situé à RORTHAIIS (département des Deux-Sèvres) regroupant tous les services : R&D, fabrication, commercial, après-vente, formation, vente de pièces de rechange, finance, achats, ressources humaines.

1.2 Le développement économique de l'entreprise

HEULIEZ BUS est reconnu en France comme un leader important dans le secteur du transport urbain. Ce secteur connaît une croissance régulière depuis plusieurs années et se trouve directement impliqué dans les enjeux qualitatifs et environnementaux qui s'imposent aux collectivités locales, en termes d'image, de réduction de bruit et d'émissions polluantes.

Ainsi, le transport urbain s'imposera de plus en plus comme une alternative majeure à la voiture individuelle et assurera au secteur une croissance durable sur le long terme.

Forte de son positionnement de 3^{ème} fabricant d'autobus en France, et confortée par son appartenance au 2^{ème} groupe Européen de ventes de véhicules de transport en commun, HEULIEZ BUS s'engage à consacrer les ressources économiques nécessaires aux ambitions qu'elle se donne en matière de qualité, d'environnement et de développement durable.

HEULIEZ BUS a su démontrer au cours des dernières années, sa capacité à assurer une croissance régulière de ses capitaux propres et à maintenir son endettement à un niveau faible en dépit des investissements significatifs et réguliers réalisés. Ce sont là les meilleurs indicateurs d'une gestion déjà imprégnée de cette volonté d'assurer nos engagements dans le cadre d'une gouvernance à la fois prudente, moderne et impliquée.



1.3 Ecoute de nos clients

Heuliez bus privilégie une écoute permanente de ses clients.

Tous les services au contact de la clientèle sont responsables du recueil et de la remontée de ces informations en interne, et plus particulièrement :

Le Service Après-vente qui remonte les anomalies détectées par la clientèle sur le parc roulant et rédige des signalements détaillés pour prise en compte par notre Service Qualité Produit.

Le Service Commercial qui recueille les besoins des clients, analyse la perception de nos offres commerciales et assure les recettes des véhicules.

Nous réalisons également des enquêtes spécifiques « écoute client » sous forme d'interviews pour mesurer le niveau de satisfaction et les points d'insatisfactions de nos produits et services.

Enfin, nos présentations de véhicules, lors des salons, sont également l'occasion de recueillir des informations pertinentes sur les nouveaux besoins de notre clientèle.

1.4 La qualité de service

En réponse aux attentes des clients, une attention particulière est portée sur les points suivants :

- Renforcer la présence sur le terrain.
- Servir un maximum de commandes pièces de rechange sous 24 heures.
- Tenir un stock d'environ 7 000 pièces de rechange.
- Offrir des formations adaptées aux spécificités des métiers de la maintenance des autobus et aux spécificités des véhicules de chacun des clients.
- Accueillir les clients en usine pour la transparence de notre savoir-faire.

② Engagements sociaux

2.1 La satisfaction des clients

La vocation d'HEULIEZ BUS est de satisfaire ses clients en offrant des produits, prestations et services adaptés dont le niveau de qualité répond parfaitement à leurs exigences et qui soient conformes à la réglementation en vigueur.

2.1.1 Des véhicules adaptés

HEULIEZ BUS est à même de concevoir des véhicules innovants, de différentes capacités pour répondre aux demandes d'un marché de plus en plus segmenté, mais également de proposer et développer des personnalisations et des aménagements intérieurs, permettant d'offrir à chacun de ses clients des véhicules fiables, qui renforcent l'attractivité du transport urbain et adaptés à leurs contraintes d'exploitation, par exemple :

- Accès sans marche aux portes.
- Portillon chauffeur pouvant recevoir la fonction anti-agression.
- Passage de roue avant moulé permettant d'abaisser la hauteur d'assise des sièges.
- Couloir rectiligne pour fluidifier la circulation à l'intérieur du véhicule et faciliter l'accès aux places arrière.
- Racks à bagages, à vélos.
- Bien-être intérieur amélioré par l'utilisation de matériaux raffinés et l'apport de luminosité à travers un pavillon vitré, des puits de lumière ou des baies panoramiques en partie basse.

2.1.2 Des véhicules accessibles à tous

Conformément à la réglementation, tous les véhicules produits par HEULIEZ BUS sont conçus pour accueillir les personnes à mobilité réduite, en offrant :

- une rampe d'accès,
- un emplacement pour les usagers en fauteuil roulant,
- 4 sièges PMR (Personne à Mobilité Réduite),
- un système d'annonces sonores d'informations aux passagers et des boutons "arrêt demandé" spécifiques.

2.1.3 Former les clients aux véhicules

Dans le but d'améliorer le savoir faire et la connaissance produit des techniciens, HEULIEZ BUS propose des formations et un enseignement sur mesure qui permettent d'amener et maintenir le personnel de ses clients à un haut niveau d'efficacité afin d'effectuer une maintenance de qualité, leur garantissant un excellent niveau de service de leurs véhicules. Chaque année, ce sont un peu plus de 70 stages traitant des domaines aussi variés que la carrosserie, l'électronique ou la mécanique qui sont proposés aux clients.



Ces formations sont assurées par 4 formateurs "maison" qui ont une expérience de terrain contribuant grandement à leur savoir faire, en effet,

- ils sont en permanence en phase avec les dernières techniques telles que :
 - Moteurs diesel Euro 5 et E.E.V. (Enhanced Emission Vehicle),
 - Moteurs au gaz naturel,
 - La technologie électrique des trolleybus et de leur chaîne cinématique...
- Ils entretiennent des liens privilégiés avec les différents services de l'usine pour acquérir des connaissances sur les montages particuliers effectués sur les véhicules exploités par les clients.
- Ils suivent l'évolution des véhicules en étant associés en permanence aux groupes de travail qui mettent au point les nouveaux produits.

② Engagements sociaux

2.2 Les Ressources Humaines

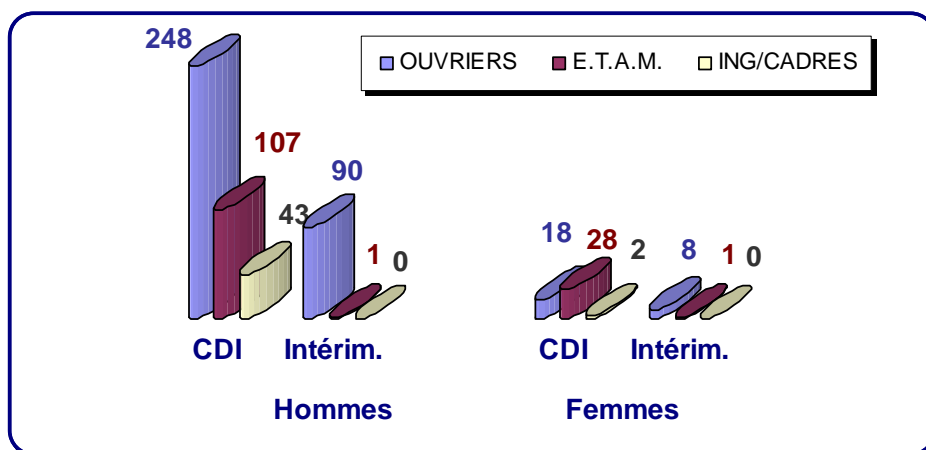
La **politique sociale** menée par HEULIEZ BUS lui permet de faire régner un climat serein au sein d'un effectif de 446 personnes (chiffre 2009). Le bien-être du personnel est une préoccupation forte de l'entreprise.

2.2.1 Gestion des effectifs

HEULIEZ BUS, désireuse de lutter contre la précarité, n'offre que des contrats à durée indéterminée à ses salariés, ainsi 20 nouvelles embauches en contrat à durée indéterminée ont été réalisées au 1^{er} janvier 2010 (dont 4 de personnel féminin). Toutefois pour faire face à la variation de la charge de travail propre à son domaine d'activité ou au remplacement d'absences, l'entreprise est amenée à avoir recours à l'intérim*.

*Le nombre d'intérimaires est fluctuant au cours de l'année, le chiffre indiqué dans le tableau ci-dessous est une moyenne sur 2009.

- Répartition par catégories socioprofessionnelles :



Le domaine d'activité d'HEULIEZ BUS et les métiers qu'exige une production de véhicules lourds laissent évidemment une large part au personnel masculin, les femmes ne représentent donc que 11 % de l'effectif total, dont 63 % appartiennent aux secteurs administratif et technique.

Même si des comparaisons sur la parité au sein de la société sont difficiles, chaque année l'entreprise remet aux membres du Comité d'Entreprise, un rapport sur la situation égalité professionnelle. Ce rapport fait un état des lieux sur :

- les statuts,
- les salaires,
- la parité selon les coefficients.

HEULIEZ BUS s'engage également dans une démarche de reclassement en interne des personnes affichant des contre-indications physiques en aménageant le poste de travail concerné si cela est possible ou par des mutations sur des secteurs moins contraignants physiquement.

② Engagements sociaux

2.2.2 Dialogue social

Une politique sociale qui, depuis 1980, privilégie le dialogue et le consensus grâce à :

- 1 Accord d'entreprise chaque année
- 2 Accords de Participation
- 9 Accords d'Intéressement
- 1 Accord de fonds salariaux
- 1 Accord préretraite progressive
- 2 Accords Compte épargne temps
- 3 Plans d'épargne entreprise
- 1 Accord emploi séniors
- 1 Accord GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)

2.2.3 Formation continue du personnel

Une politique sociale qui donne priorité à la formation, à la maîtrise des savoir-faire et au développement des compétences avec 6 688 heures consacrées à la formation en 2009, représentant 2,86 % de la masse salariale.

L'entreprise mène également une politique de formation avec la mise en place de contrats d'alternances (19 contrats en cours allant du BEP au niveau bac+5 – chiffres 2009).

2.2.4 Protection de la santé et sécurité du personnel

- Une politique sociale qui met l'accent sur la prévention et la sécurité avec un taux de cotisation accident égal à 1,13 %* (chiffres 2009).
** Ce taux tient compte de toutes les prestations Sécurité Sociale versées sur les 3 dernières années.*
- Chaque nouvel embauché effectue une visite des ateliers avec le responsable sécurité et se voit remettre un livret accueil sécurité présentant les consignes à respecter à l'intérieur de l'entreprise, les zones à risques, les pictogrammes des produits dangereux, les protections individuelles, les numéros de première urgence, les consignes en cas d'accident...
- Tout produit chimique est soumis à une approbation préalable avant sa mise en service dans l'atelier afin que chaque utilisateur ou manipulateur connaisse les notices de sécurité inhérentes au produit.
- Des formations et recyclages SST (Sauveteurs Secouristes du Travail) pour le personnel sont prévus courant d'année pour diminuer le risque d'accidents du travail.
- Mise en place de panneaux «Croix Verte» au sein de l'entreprise informant de manière journalière le personnel des chiffres sécurité : nombres de soins et d'accidents pour l'ensemble de l'usine.

③ Engagements environnementaux

3.1 Des produits respectueux de l'environnement

HEULIEZ BUS participe à la **protection de l'environnement** en concevant des véhicules qui préservent de plus en plus la qualité de l'air et qui utilisent des matériaux en partie recyclables.

3.1.1 Proposer des véhicules propres

- **Diesel** : Tous les véhicules de la gamme, équipés de moteurs diesel, sont conformes à la réglementation Euro 5 sur les émissions polluantes, grâce à la technologie SCR (Selective Catalytic Reduction). La technologie SCR est la seule qui permette d'offrir aux clients une réduction de consommation d'environ 3 % bénéfique tant sur le plan de l'exploitation qu'en matière d'environnement. La gamme diesel est aussi disponible en option à des niveaux de dépollution E.E.V. (Enhanced Emission Vehicle), avec, en plus l'adjonction d'un filtre à particules, les exigences du label E.E.V. sont largement dépassées.
- **Gaz naturel** : Afin de répondre aux attentes de ses clients, sensibles aux problèmes de lutte contre les pollutions atmosphériques et sonores, HEULIEZ BUS a également acquis un savoir-faire spécifique et reconnu dans le domaine des motorisations GNV et propose ce type de propulsion sur 2 modèles de sa gamme.
- **Electricité captée** : HEULIEZ BUS est également en charge de l'étude et l'industrialisation d'une gamme de trolleybus et de systèmes de transport guidés pour son actionnaire IRISBUS-IVECO. La société a par conséquent été amenée à développer des compétences sur les chaînes de traction électriques.
- **Hybride** : en partenariat avec l'équipementier BAE Systems, HEULIEZ BUS va développer et commercialiser une version hybride de ses modèles 12 et 18 m. La gamme Access'Bus hybride, dont la commercialisation est prévue pour 2011 disposera de la fonction Stop & Start, qui permet une économie de consommation de carburant, une réduction des émissions de CO₂ (dioxyde de carbone) de 20 à 30 % ainsi qu'une réduction des émissions de NOx (oxydes d'azote) de 50 %.

3.1.2 Respecter l'environnement et participer au recyclage

Tous les véhicules produits par HEULIEZ BUS ont en commun une ossature en acier inoxydable et des panneaux en matériaux composites, dont le faible poids contribue à la diminution de la consommation de carburant des véhicules et donc équivaut à une réduction de la pollution.

L'utilisation :

- d'acier inoxydable, matériau recyclable permet également de limiter l'utilisation de solvants,
- de matériaux composites repérés en usine par un marquage normalisé permet le tri et le recyclage en fin de vie.

Nos véhicules sont recyclables à 88 % et revalorisables à 94 % (référentiel : norme ISO 22628).

3.1.3 Encourager l'éco conception

Afin d'intégrer les aspects environnementaux dans la conception et le développement de ses produits, l'entreprise s'engage dans une démarche de sensibilisation à l'éco conception. La première phase a consisté à former l'équipe encadrement de la Direction Technique et les dessinateurs CAO CATIA. Depuis, les concepteurs sont quotidiennement sensibilisés aux problématiques écologiques grâce au déploiement en interne d'une communication sur le développement durable au sein de la direction technique.

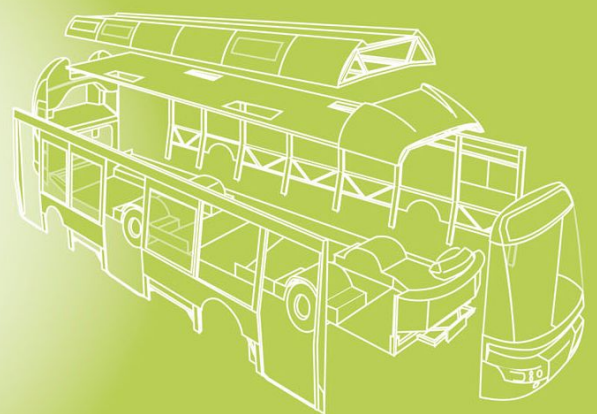
Cette communication, faite sous forme de volets diffusés au long de l'année, s'inscrit dans la démarche éco conception instaurée en 2008 afin de permettre aux techniciens du bureau d'études d'appréhender leur quotidien avec des réflexes de "développement durable".

L'objectif de cette campagne est d'intégrer l'éco conception aux futurs modèles de véhicules, aux évolutions techniques apportées à la gamme actuelle mais également aux personnalisations et aménagements particuliers demandés par les clients.

Exemple :

- La première campagne de communication a débouché sur un plan d'actions de réduction des masses, suivi par un indicateur intégré au système qualité. En 2009, le gain en masse sur les véhicules de la gamme Access'Bus a représenté **86,78 kg**, dont - 32,15 kg pour l'Access'Bus GX 327.

eco - conception*



* **1 kg = 10 litres** de consommation sur la durée de vie de l'autobus (cycle SORT 1)

③ Engagements environnementaux

3.2 Démarche ISO 14001

Depuis plus d'une dizaine d'année, la démarche qualité est fondamentale pour notre société. D'abord certifiée, ISO 9002, puis ISO 9001, l'entreprise souhaite également maîtriser les risques environnementaux liés aux activités de l'entreprise par sa certification ISO 14001, qui promeut l'amélioration continue des processus, l'optimisation des coûts et des ressources, la valorisation de l'entreprise par un système organisé, la motivation et l'implication du personnel. Dans le cadre de cette démarche, HEULIEZ BUS fait preuve de responsabilité environnementale et s'engage à maîtriser les impacts de son activité sur l'environnement (notamment production de déchets, rejets, nuisances, ...):

- Par l'amélioration du tri et du stockage des déchets.
- En se dotant d'installations modernes de peinture préservant la qualité de l'air et en adaptant nos procédés de fabrication pour réduire les rejets des solvants.
- Par une meilleure maîtrise de l'utilisation et du traitement de l'eau.

Exemples d'actions mises en place :

- Tri sélectif dans les bureaux avec la récupération du papier à plat, des piles, des cartouches d'imprimantes...
- Tri des emballages plastiques dans les ateliers.
- Arrêt des rejets d'eaux industrielles.
- Mise en service depuis novembre 2008 d'une nouvelle cabine permettant, tout en restant conformes à la réglementation (inférieur à 290 g/m² de surface peinte), de travailler sur de nouveaux produits et de nouveaux procédés d'application de peinture (peinture à base aqueuse).
- Depuis 2009, changement de protection anti-gravillonnage des châssis pour ramener le taux global proche de 200 g/m².
- Utilisation, pour les impressions de nos documentations commerciales (plaquettes institutionnelles, plaquettes et fiches produit...), de papiers recyclés ou issus de forêts gérées durablement et d'encre végétale.
- Diffusion des notes internes par voie électronique pour réduire le nombre de photocopies.
- Mise en place courant du 1^{er} semestre 2009 du système SPRINT, ce qui a permis de :
 - *réduire le nombre d'imprimantes, nous sommes passés de 95 à 25 imprimantes,
 - *réduire le nombre d'impressions par l'utilisation du recto/verso,
 - *utiliser du matériel écologique.
- En 2010, mise à disposition d'une carte de vœux électronique en alternative à la carte de vœux papier traditionnelle dans un souci de sensibilisation aux enjeux environnementaux.
- Heuliez Bus « Carbon Neutral » : L'émission en CO₂ produite par les baies informatiques est compensée par la participation à un programme pour combler l'équivalent de 8 tonnes de CO₂, Notre service informatique est devenu « Carbon Neutral », puisque l'émission de CO₂ produite par les baies est compensée par cette action. Ce process GREEN se fait en partenariat avec la société TERAPASS qui s'engage dans des process de développement durable tel que : le remembrement de forêts, installation d'éoliennes



- Modification du process de collage des tapis par l'approvisionnement de tapis de sol pré-adhésivés supprimant ainsi l'utilisation de la colle néoprène. Ce nouveau process permet d'améliorer les conditions de travail des opérateurs (absence d'odeurs) et une réduction de 1 852 kg d'émission de COV. Le taux d'émission global des COV a ainsi diminué de 7 973 kg cette année (passant de 29 472kg en 2008 à 21 499 en 2009).

3.3 La sélection des fournisseurs

Depuis de nombreuses années, la démarche achat privilégie des fournisseurs disposant d'une organisation qualité reconnue (ISO 9001, ISO TS...).

Aujourd'hui, sont recensées en interne les démarches déjà engagées en matière d'environnement par le panel de fournisseurs HEULIEZ BUS (certification 14001, tri des déchets, gestion des produits chimiques...); ces marques d'engagements constituent également un critère dans le choix de nouveaux fournisseurs.

L'organisation mise en place et la capacité à maîtriser les impacts de l'entreprise sur l'environnement viennent d'être récompensés par la certification ISO 14001, c'est pourquoi il est fortement souhaité que les fournisseurs retenus s'inscrivent également dans cette optique.



S.A. HEULIEZ BUS - LA CRENUERE - 79700 RORTHAIS - France
TEL. 33 (0)5 49 81 07 07 - FAX 33 (0)5 49 81 09 91- www.heuliezbus.com

Réf. 2010 – Création Heuliez Bus – imprimé sur papier issu de forêts durablement gérées.