



RAPPORT RSE 2015

RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE &
ENVIRONNEMENTALE



SOMMAIRE

RAPPORT 2015

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE & ENVIRONNEMENTALE

KILOUTOU, LA RÉFÉRENCE DE LA
LOCATION DE MATÉRIEL EN FRANCE

04

NOTRE RESPONSABILITÉ DURABLE
ET DÉMARCHE RSE

06

LES FAITS MARQUANTS 2015

08

CONFIANCE EN L'HOMME
"Viens, vis, grandis "

10

SATISFACTION DU CLIENT
Assurer une mise en main
de qualité

14

FOURNISSEURS PARTENAIRES
Garantir des relations
durables avec les fournisseurs

18

INTÉGRATION DANS LES TERRITOIRES
Prendre en compte
le monde environnant

22



ÉDITO

Xavier
DU BOÏS
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

J'ai depuis longtemps acquis la conviction que la RSE,
c'est le sens de l'histoire pour Kiloutou.

Non seulement parce que notre métier est structurellement compatible avec le Développement Durable : la location de matériel est un parfait exemple de l'économie de la fonctionnalité, mais surtout, car cette démarche est créatrice de valeurs.

Etre responsable, aujourd'hui, c'est une nécessité. Nous devons continuer à avancer sans nous poser la question du coût, mais du progrès. L'année dernière, nous partageons notre démarche à travers un rapport RSE, première pierre d'une prise de conscience collective et surtout, d'un encouragement à aller plus loin.

Un an après, nous avons progressé, tant en interne que vis-à-vis de nos parties prenantes.

Les équipes ont pris conscience que la RSE n'était pas un affichage, mais bien une opportunité à saisir pour avancer. Nous avons poursuivi le déploiement du référentiel IMPACT dans 21 groupes d'agences qui se trouvent confortés par une labellisation indépendante. Les équipiers qui l'ont déployé sont fiers et réalisent qu'ils sont plus performants. Notre travail est aussi reconnu par nos clients et fournisseurs, que nous contribuons à faire avancer. A travers la RSE, c'est toute la chaîne qui progresse.

En sécurité, nous avons franchi une marche dans la sensibilisation.

Elle demeure un point essentiel sur lequel nous devons être intransigeants. Les attentes des équipiers sur le terrain grandissent et nous incitent à progresser toujours plus dans ce domaine. La certification MASE que nous valorisons dans nos agences en est un exemple concret.

Notre démarche RSE ne s'arrête pas à la frontière.

En Pologne et en Espagne, où Kiloutou s'est implanté en 2015, la volonté d'avancer sur la RSE est forte. Même si le contexte est différent, nous allons développer un tronc commun de notre référentiel.

Je reste conscient de l'énergie déployée, des difficultés, des déceptions parfois, mais Kiloutou avance et je suis fier des résultats atteints cette année en matière de RSE. Le Trophée de l'Economie Responsable décerné par le Réseau Alliance ne peut que nous conforter sur le virage que nous avons pris et doit nous encourager à aller encore plus loin.

Notre volonté d'avancer sur notre RSE est plus forte que jamais, et au nom de Kiloutou, je renouvelle notre engagement dans le Global Compact des Nations Unies.

Ce qui a bougé
cette année,
**c'est la prise
de conscience
des équipes
sur la RSE.**

»»»»» KILOUTOU EN 2015

RÉFÉRENCE DE LA LOCATION DE MATÉRIEL EN FRANCE, KILOUTOU SE TRANSFORME POUR S'ADAPTER AUX DÉFIS À VENIR

En 35 ans, Kiloutou s'est imposé sur le marché des professionnels en France et à l'étranger, fort d'un réseau de proximité et d'une offre de service toujours plus diversifiée. Aujourd'hui, dans un marché difficile, Kiloutou prépare son futur en investissant pour adapter l'entreprise à la location de demain.

Chiffre d'affaires en croissance régulière atteignant **462 millions d'euros en 2015**, parc de **250 000 matériels à la multi-location**, **455 agences** sur le territoire avec **90% des effectifs sur le terrain**, Kiloutou est aujourd'hui leader dans le marché de la multi-location de matériel en France.

Avec de nouvelles activités dans une division de spécialités et le renforcement du développement à l'international, Kiloutou a poursuivi en 2015 les transformations engagées depuis plus de deux ans. L'entreprise accentue ainsi le déploiement de sa stratégie de multi-spécialiste intégré afin de proposer à ses clients le maximum de services, le plus simplement et le plus rapidement possible.

UN MULTI-SPÉCIALISTE INTÉGRÉ AVEC UNE NOUVELLE DIVISION « SPÉCIALITÉS »

Depuis sa création, Kiloutou n'a eu de cesse d'élargir sa gamme de matériels et de compétences. Suite à Yes !, sa vision à 2020, l'entreprise a décidé de passer d'un statut généraliste à celui de loueur multi-spécialiste, en ouvrant sur une même zone de chalandise, au côté des agences généralistes, des agences spécialisées (TP, élévation,...)

La création en 2015 d'une division de spécialités permet au groupe d'enrichir encore son offre de produits et services. Elle intègre aujourd'hui 3 activités à forte croissance : la construction modulaire, la location événementielle et la sous-location. L'enjeu est bien de pouvoir orienter le client vers l'expertise nécessaire en matériels ou services, tout en bénéficiant des synergies de Kiloutou, comme une logistique optimisée et centralisée en région.

Aujourd'hui, ce sont 455 agences qui maillent le territoire national, un nombre qui a plus que doublé sur les 8 dernières années, signe d'un développement soutenu du Groupe.

UNE LARGE GAMME DE PRODUITS ET DES SERVICES INNOVANTS

Le client demeure au cœur des réflexions de Kiloutou. 93% de sa clientèle est professionnelle, dont près de la moitié dans le BTP, et comprend les plus grandes entreprises du territoire.

Avec plus de 1000 références en location (pelleteuses, chargeurs, camions-bennes...), Kiloutou répond aux besoins de ses clients en matière d'externalisation de leur gestion de matériel.

Au-delà de son offre produits, l'entreprise a fait le choix d'innover dans ses services au client : la Marketplace pour réserver du matériel en ligne avec une information en temps réel sur leur disponibilité, Unikcall pour disposer d'un interlocuteur unique dans le réseau ou encore la formation CACES proposée aux collaborateurs des clients.

Autant de services différenciants sur le marché de la location.

32 AGENCES EN POLOGNE



7 AGENCES À BARCELONE & MADRID

UN DÉVELOPPEMENT À L'INTERNATIONAL

Leader en France, numéro quatre européen et fort de 32 agences en Pologne en l'espace de 3 ans, Kiloutou s'est lancé en 2015 à l'assaut de l'Espagne.

L'entreprise conforte ainsi sa volonté de poursuivre son développement à l'international sur des territoires en dynamique de croissance, de grande taille et avec un marché potentiel important. Une stratégie gagnante qui permet d'avancer et d'élargir sa vision du métier.

En rachetant Rentecnika, société de location exploitant 7 agences à Barcelone et Madrid, Kiloutou anticipe le redémarrage du marché espagnol, annoncé par de nombreux indicateurs. Cette acquisition va lui permettre de s'acclimater rapidement au pays en s'appuyant sur l'expertise de la structure existante, dont le positionnement et le format d'agence apparaît parfaitement adapté à l'évolution attendue.

A terme, l'objectif de Kiloutou est bien de se hisser parmi les leaders du marché ibérique.



»»»»» EN 2015

462 MILLIONS D'EUROS DE CA EN 2015

250 000 MATÉRIELS À LA MULTI-LOCATION

455 AGENCES



des effectifs sur le terrain

LA DÉMARCHE RSE CHEZ KILOUTOU

LA RSE, CRÉATRICE DE VALEURS

En cohérence avec sa vision 2020 et ses valeurs d'entreprise, Kiloutou inscrit depuis plusieurs années son activité et son modèle dans une démarche de Responsabilité Sociétale. Un engagement symbolisé par la signature dès 2012 du Global Compact.

Née d'une volonté commune des équipiers, dirigeants et actionnaires d'engager l'entreprise vers un nouveau modèle de management, cette démarche s'articule autour des 3 composantes de la RSE : Economique, Environnementale, Sociétale.

Elle est pour Kiloutou une opportunité de se différencier et de créer de la valeur. Aussi est-elle fondée sur ses responsabilités vis-à-vis de ses parties prenantes : équipiers, clients, fournisseurs et territoires.



Audrey MICLARD
RESPONSABLE RSE- QUALITÉ

Notre démarche RSE impacte toutes nos parties prenantes

Afin de déployer uniformément notre démarche RSE dans nos 455 agences, nous avons bâti notre propre référentiel RSE, baptisé IMPACT. Dans chaque agence, un tableau de bord RSE permet de mesurer les avancées et les résultats sur les indicateurs définis. Parallèlement, nous avons créé un comité de labellisation composé de différents partenaires (clients, fournisseur, ADEME, CARSAT, Réseau Alliance). Son objectif est bien de nous challenger sur notre référentiel, d'échanger avec nous des bonnes pratiques et surtout, de labelliser nos différents groupes d'agences. Fin 2014, les 3 groupes d'agences sur lesquels nous avons initié la démarche avaient été labellisés.

Cette année, le déploiement s'est poursuivi sur 18 groupes d'agences (sur les 60 que compte le Groupe). Nous les avons accompagnées dans le déploiement de cette démarche, sur le terrain, au plus proche des équipiers. L'audit final a été réalisé et les non-conformités relevées sont en train d'être corrigées. Nous sommes très confiants sur le résultat final !

Notre démarche RSE impacte toutes nos parties prenantes.



> CONFIANCE EN L'HOMME

- **Garantir des conditions de travail** dans le respect des Droits Fondamentaux et assurer à ses collaborateurs la sécurité et le bien-être au travail.
- **Favoriser la promotion sociale** en veillant au développement des compétences de ses collaborateurs et en partageant les fruits de la croissance.
- **Promouvoir les valeurs** de l'entreprise en interne : le goût de la performance, la passion du client et la confiance en l'homme.



SATISFACTION DU CLIENT

- **Accompagner les clients** en proposant des services de qualité, à la fois responsables et innovants.
- **S'assurer de la sécurité des clients** par la bonne mise en main du matériel et en développant les formations CACES.
- **Assurer la loyauté dans les relations** et lutter contre tout comportement de complaisance.
- **Être proche de nos clients** et de leurs chantiers en maillant tout le territoire français.

> FOURNISSEURS PARTENAIRES

- **Établir des partenariats durables avec nos fournisseurs** permettant l'optimisation du rapport qualité/prix sans compromis sur la sécurité et la conformité des matériels.
- **Garantir la longévité du matériel** en lui apportant l'entretien indispensable.
- **S'inscrire dans une exigence partagée** en formant les équipiers afin qu'ils maîtrisent l'intégralité de la gamme matériel.

> INTÉGRATION DANS LES TERRITOIRES

- **Limitier notre impact sur l'environnement** avec l'optimisation des transports et la maîtrise de notre consommation énergétique.
- **Encourager les actions sociétales** en valorisant les initiatives des équipiers dans les différentes régions.
- **Inscrire l'activité dans l'économie circulaire.**



UNE DÉMARCHE RSE RÉCOMPENSÉE

Les Trophées de l'économie responsable Réseau Alliance 2015 ont récompensé Kiloutou pour sa démarche RSE, avec une mention « Argent » dans la catégorie des entreprises de plus de 500 salariés.

Chaque année, l'équipe des Trophées sélectionne les entreprises dont la démarche RSE est la plus avancée.

Ces entreprises défendent leur dossier devant un Comité d'Agrément, composé d'une trentaine de personnalités économiques, qui se prononce sur la pertinence des actions déployées.

La démarche est évaluée selon 6 critères déterminants :

- 1- Contribution à la performance économique de l'entreprise
- 2- Caractère innovant de la démarche
- 3- Caractère d'exemplarité, effet d'entraînement
- 4- Qualité de gouvernance, relation avec les parties prenantes
- 5- Authenticité : volonté claire, démarche RSE intégrée dans la stratégie
- 6- Pérennité : la démarche RSE s'inscrit dans la durée

Les points clés du trophée de Kiloutou reposent sur le Référentiel Impact et son Comité de labellisation, l'Ecole qualifiante et la publication d'un premier rapport RSE en 2014 porteur d'engagements pour 2015.

»»»»»» LA RSE EN 2015 LES FAITS MARQUANTS

La démarche RSE de Kiloutou se concrétise et devient de plus en plus visible. En 2015, de nouvelles actions, dans tous les domaines de l'entreprise, attestent de sa dynamique : bilan carbone, formation, nouvelles technologies, développement...

Elles contribuent à renforcer au quotidien l'engagement économique, social, sociétal et environnemental de Kiloutou.



8 JEUNES POUR LA DEUXIÈME PROMO DE L'ÉCOLE QUALIFIANTE

Pour sa deuxième promotion, Kiloutou a accueilli 8 jeunes prêts à se remettre en question pour se lancer dans un nouveau projet de vie. Ils sont accompagnés par des tuteurs Kiloutou toujours très impliqués.



UNE DÉMARCHE RSE RECONNUE

La démarche RSE de Kiloutou s'est vue récompenser par le trophée de l'économie responsable (Mention argent) par le Réseau Alliance. Une reconnaissance par cet organisme qui distingue les entreprises dont la démarche RSE est la plus avancée.



UN 2^{ÈME} BILAN CARBONE

Kiloutou a réalisé son second Bilan de Gaz à Effets de Serre, ce qui a permis à l'entreprise de constater qu'elle a réduit significativement ses émissions relatives de CO².



UN CENTRE DE REVENTE DE MATÉRIEL D'OCCASION

Fort du succès d'une première vente de gros matériel d'occasion, Kiloutou a ouvert son premier centre de revente en 2015 dans le Nord de la France.



UNE OUVERTURE EN ESPAGNE

En 2015, Kiloutou poursuit son développement à l'international en rachetant Rentecnika.

L'entreprise anticipe le redémarrage du marché espagnol avec la volonté de se hisser parmi les leaders du pays.



22 000 MATÉRIELS CONNECTÉS SUR 5 RÉGIONS

La télématique, permettant la communication à distance et en temps réel avec les machines, se déploie sur le réseau d'agences de Kiloutou.



CONFIANCE EN L'HOMME “VIENS, VIS, GRANDIS”

La force de Kiloutou repose sur ses équipiers. L'accompagnement de ses collaborateurs, au service du projet client, constitue le socle de la responsabilité sociale de l'entreprise. Ses applications concrètes sont multiples.



1 300

équipiers
sont actionnaires
de Kiloutou

50%

des cadres et
agents de maîtrise
sont issus de la
promotion interne

UNE MARQUE EMPLOYEUR ET DES VALEURS QUI VIVENT EN INTERNE

Le goût de la performance, la passion du client et la confiance en l'homme sont autant de valeurs qui guident les actions et donnent sens au métier. Elles sont présentes partout et décrivent ce qui anime profondément chacun des collaborateurs, au quotidien :

- **le client** : objet de toutes les attentions : proximité, satisfaction, esprit d'innovation,
- **la performance** : résultante du professionnalisme, du sens du résultat et de l'engagement personnel
- **la confiance** : élément fondamental du fonctionnement de l'entreprise : responsabilisation, exemplarité, épanouissement.

En s'appuyant sur ces valeurs, Kiloutou a créé sa Marque Employeur, recensant les piliers en interne qui en font une entreprise différente. Elle constitue une première formalisation de la responsabilité vis-à-vis de ses équipes. L'entreprise a d'ailleurs obtenu la certification Top Employeur France 2014 et 2015, accordée aux entreprises appliquant les critères d'excellence les plus élevés en matière de conditions de travail.



BIEN-ÊTRE ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL, DEUX PRÉOCCUPATIONS FORTES

A travers la formation, le renouvellement du matériel d'exploitation mais aussi avec sa politique de développement durable, Kiloutou place la sécurité de ses équipiers au cœur de ses préoccupations.

Le déploiement du référentiel Impact ainsi que celui de la certification MASE en sont deux exemples concrets.

Le développement du référentiel Impact et celui de la certification MASE en sont deux exemples concrets.

Si leur déploiement ne concerne aujourd'hui que quelques régions et agences, c'est une première étape importante. 2016 verra ces démarches prendre de l'ampleur sur le territoire de Kiloutou.

DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES, DIVERSITÉ ET PARTAGE DES FRUITS DE LA CROISSANCE, MOTEURS DE L'IMPLICATION

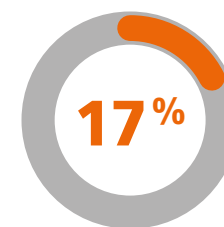
Par la diversité de ses métiers, la bourse d'emploi interne et la People Review annuelle, Kiloutou cultive le terreau de la promotion interne et s'attache à donner envie à ses équipiers d'évoluer. La formation continue, le cursus d'intégration et récemment l'Ecole Qualifiante permettent de fidéliser toujours plus les équipiers.

La Charte de la Diversité, traduite par différents accords et partenariats, témoigne de l'engagement de

l'entreprise en faveur de la diversité en termes de genre, handicap, diplôme, âge, origine sociale ou ethnique.

Par ailleurs, en offrant la possibilité aux salariés d'associer leur épargne via l'actionnariat à l'évolution de l'entreprise, Kiloutou se dote d'un formidable levier de performance favorisant la confiance et la co-responsabilité.

ENGAGEMENTS 2016



HAUSSE DU TAUX
DES EMBAUCHES
FEMMES

TURN OVER
INFÉRIEUR À
15%

8
RELANCER
UNE 3^E PROMO
DE L'ÉCOLE
QUALIFIANTE

ACCIDENTS
DU TRAVAIL
TAUX FRÉQUENCE..... **70**
TAUX DE GRAVITÉ..... **1,5**

70%
FIDÉLISATION
DES ÉQUIPIERS



Claire SIMONPIERI

DIRECTRICE DE GROUPE D'AGENCES - GROUPE BRETAGNE NORD

“ Lors de mon entretien de recrutement, mon futur directeur m'a demandé « Qu'attendez-vous de moi ? » A travers cette question, que j'ai trouvée très rafraichissante, un lien de transparence s'est instantanément établi. Cet esprit d'entraide, je l'ai fortement senti en arrivant chez Kiloutou. Nous sommes tous interdépendants. Le fait d'être une femme dans ce milieu d'activité n'est pas une difficulté, au contraire, cela apporte une mixité dans les équipes et c'est très apprécié, notamment des clients ! ”



Sébastien VANDECASTEELE

DIRECTEUR DE GROUPE D'AGENCES - GROUPE DE MARCQ

“ Je considère que le bien-être des équipiers, au sens large du terme, nous permet d'être plus performants vis-à-vis de nos clients. On ne peut rien construire avec une équipe qui n'est pas heureuse de travailler. Si on n'a pas cette envie de mettre le collaborateur au centre de notre intérêt, ça ne peut pas marcher. Et Kiloutou nous donne les moyens d'avancer dans ce sens. Des équipiers heureux, donc investis, un turnover faible, des résultats au rendez-vous, une reconnaissance, et donc des équipiers remotivés... la boucle est bouclée ! ”

CONFIANCE EN L'HOMME
"VIENS, VIS, GRANDIS"

LES FAITS MARQUANTS

"La démarche MASE fait partie intégrante de notre ADN. C'est le prolongement direct de notre référentiel IMPACT !"

Sébastien **VANDECASTEELE**
EX DGA DE COUDEKERQUE-BRANCHE

Certification MASE : une démarche d'excellence dans l'ADN de Kiloutou



En 2014, Kiloutou met en place une démarche de labellisation « sécurité » pour certaines agences, en partenariat avec un cabinet de certification MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises), référentiel qui traduit la volonté d'améliorer continuellement l'organisation et les process, au profit de la sécurité des hommes, que ce soit en agence ou sur les chantiers.

L'agence de Fos-sur-Mer a été la première à travailler sur cette certification. En septembre 2014 elle obtenait sa certification pour une durée d'un an. Les équipes ont continué à progresser tout au long de l'année 2015.

Un investissement payant, récompensé en septembre dernier par le renouvellement de sa certification MASE pour les 3 ans à venir. Cette année, une deuxième agence s'est également vue certifier pour 3 ans : Coudekerque-Branche, emmenée par son DGA.

Pour ces deux agences situées sur des pôles industriels importants, cette labellisation constitue une véritable opportunité de développer les affaires.

CONCORDANCES GLOBAL COMPACT

2- PRINCIPES RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL



Une deuxième année réussie pour l'Ecole Qualifiante

Le projet d'Ecole Qualifiante est né en 2013 d'une double volonté : redonner un avenir professionnel à des jeunes en insertion et répondre à un besoin de recrutement spécifique.

Après 4 mois passés au sein de l'école de formation Kiloutou avec un formateur de notre partenaire : l'institut Barré (institut spécialisé dans le domaine technique à Armentières), chaque jeune part en contrat de professionnalisation à durée indéterminée dans une des agences où il a été sélectionné.

En 13 mois, l'Ecole lui délivre, après examen, le Titre professionnel de « Technicien de maintenance engins et matériels de travaux publics et de manutention », équivalent à un Bac Pro. C'est un tournant à la fois professionnel et personnel pour ces jeunes (logement, vie de famille...).

Fin 2014, les 10 jeunes impliqués dans l'aventure, sur la région Nord et IDF Nord,

avaient obtenu leur titre professionnel et 8 sont encore chez Kiloutou, dont certains avec de nouvelles responsabilités au sein des ateliers.

Une grande satisfaction pour eux et leurs tuteurs. Pour la deuxième promo, la démarche a été élargie à d'autres régions, avec 8 jeunes embarqués dans l'aventure.

Fin 2015, 4 d'entre eux ont obtenu leur diplôme et donc intégré l'entreprise. Si le taux de réussite est moindre par rapport à la première promotion, elle reste une belle réussite pour Kiloutou !

« En un an, leur métamorphose est totale ! On n'a plus affaire à des jeunes un peu perdus, mais à de jeunes pros, bien insérés et heureux de travailler ! » constate Benoît Pacceu, Responsable développement RH.

Ce titre n'est qu'une première étape, à ces jeunes maintenant de rester et grandir chez Kiloutou !

I RETROSPECTIVE ENGAGEMENTS 2015 I

- 8 personnes dans la 2^{ème} promo de l'école qualifiante.
- Hausse du **taux de féminisation** : -0,4 pts
- Fidélisation des équipiers : **67,48%**
- Baisse des accidents de travail :
- **Taux fréquence** : 80,9
- **Taux de gravité** : 1,65
- **Turn over** : 16,9%

- **ENGAGEMENT TENU**
- **ENGAGEMENT PARTIELLEMENT TENU**
- **ENGAGEMENT NON TENU**

»»»»» KILOUTOU LES A CHANGÉS, ILS ONT CHANGÉ KILOUTOU



Matthieu, TUTEUR
"C'est enrichissant de faire évoluer une personne, surtout quand on a un super retour de la personne en question. C'est un beau projet humain."



Pascal, DIRECTEUR MATÉRIEL RÉGIONAL
"Ils ont apporté des rôles de formateur à certains qui ne l'avaient pas en eux-mêmes. Les parrains ont autant été formés que les équipiers de l'école qualifiante."



Jérémie, TUTEUR
"Il peut être très fier d'avoir obtenu son diplôme et moi je suis très fier de sa réussite."



Victorien, EQUIPIER PROMO 1
"Ca m'a permis d'entrer dans la vie active, j'ai pu prendre un appartement, je me suis vraiment ouvert au monde."



Lahcen, EQUIPIER PROMO 1
"Dans ma vie privée, c'est le début d'une aventure, je peux me projeter vers l'avenir."



Julien, EQUIPIER PROMO 1
"Merci de m'avoir laissé une chance de montrer ce que je pouvais faire."



SATISFACTION DU CLIENT ASSURER UNE MISE EN MAIN DE QUALITE

Avec la « passion du client » comme valeur, Kiloutou pose la satisfaction du client au cœur de sa stratégie et innove en proposant toujours plus de nouveaux produits et services : solutions web 2.0, centres de formations et récemment une nouvelle division « spécialités ».



UN MANAGEMENT DE LA SATISFACTION CLIENT

Certifié ISO 9001 depuis plus de 10 ans, Kiloutou fait du management de la qualité une démarche de progrès. La « passion du client » est partout présente : dans les réunions en agence mais aussi nationales, dans les supports d'information, les actions de proximité...

Des clients et prospects sont interrogés chaque mois par une société spécialisée et les résultats, notamment le NPS* sont partagés en interne avec des actions à la clé. La satisfaction client est une composante prioritaire du management qui rentre dans le calcul de la prime de progrès de chaque équipier.

*Net Promoter Score

UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ POUR PLUS DE RÉACTIVITÉ

Les 455 agences de Kiloutou sont regroupées en 60 groupes d'agences, une organisation éprouvée qui repose sur leur complémentarité pour couvrir l'ensemble de l'offre. Chaque groupe est composé d'une agence générale principale, d'agences secondaires qui s'appuient sur celle-ci et d'agences TP et élévation intégrées au Groupe. Une densité de réseau source de réactivité.

75%

DU TEMPS
DE FORMATION
CACES CONSACRÉ
À LA PRATIQUE

150

SITES DE
FORMATION
PARTOUT EN
FRANCE



UNE NOUVELLE DIVISION « SPÉCIALITÉS »

En 2015, avec la création d'une division « spécialités », Kiloutou enrichit encore son offre. Cette division intègre 3 activités à forte croissance avec des enseignes spécifiques :

- **AKMO**, acteur incontournable et spécialiste de la conception de bases vie à forte valeur ajoutée, a intégré le groupe en janvier 2015.

- **LOCA RECEPTION**, spécialisée dans la location événementielle tant aux particuliers qu'aux traiteurs et collectivités locales

- **KGS** (Kiloutou Global Service), l'entité de sous-location du Groupe, qui propose aux clients de bénéficier de son réseau de partenaires.

Cette division dispose d'une couverture nationale, gérée parallèlement aux 14 directions régionales, permettant ainsi une exploitation spécifique de ces métiers qui nécessitent des compétences précises. Une organisation en cohérence avec la stratégie de multi-spécialiste intégré développée par Kiloutou depuis quelques années.

DES SOLUTIONS INNOVANTES

Depuis plusieurs années, Kiloutou s'empare des nouvelles possibilités offertes par le développement du web 2.0 pour proposer un service toujours plus personnalisé à ses clients. La Marketplace constitue un outil unique sur le marché de la location. Premier site à centraliser l'essentiel de l'offre Kiloutou, elle facilite la recherche rapide d'un matériel et propose sa réservation en ligne. Accessible depuis la Marketplace, l'espace extranet MyKiloutou propose au client un espace sur mesure pour la gestion de sa relation avec Kiloutou, en toute transparence. Centrée sur le partage d'expérience de l'utilisation de matériel, la plateforme Wikimat permet à tout professionnel de poster questions et commentaires. Un service gratuit et volontariste pour favoriser la prévention et l'information sur les réglementations et consignes de sécurité. Pour les clients ayant une même activité sur l'ensemble du territoire, Unikall leur propose de disposer d'un interlocuteur unique chez Kiloutou.

LA PRATIQUE AU CŒUR DES CURSUS DE FORMATION

Fort de l'expérience d'utilisation de son parc de matériels et de son réseau de proximité, Kiloutou développe depuis 4 ans un catalogue de formations CACES*, devenant ainsi le premier loueur à obtenir l'agrément d'organisme de formation. 150 sites proposent aujourd'hui aux collaborateurs des clients Kiloutou de nombreux types de formations : élévation, conduite

d'engins de chantier, charriots industriels et formations réglementaires. Pour ne pas être un organisme de plus, mais bien un organisme différent, Kiloutou propose des formations centrées aux 3/4 sur la pratique et l'utilisation du matériel.

*Certificat d'Aptitude à la Conduite d'Engins en Sécurité

ENGAGEMENTS 2016



**CHIFFRE D'AFFAIRES
FORMATION CACES**

2,7

MILLIONS D'EUROS



Jean-Claude LE TOUZÉ
COORDINATION PRÉVENTION SÉCURITÉ GSF

"En 2014, suite à un travail en commun pour formaliser le document d'examen d'adéquation pour la location des nacelles élévatrices, Kiloutou m'a sollicité pour participer à son comité de labellisation. J'ai découvert une démarche intéressante : des engagements compréhensibles par tous, des équipiers ambassadeurs, des auditeurs internes vecteurs de crédibilité et d'émulation entre les agences..."

Pour la certification 2015, j'ai, à nouveau, consulté les rapports d'audits et les plans d'actions : tout est concret et mesurable : c'est efficace et pertinent ! D'autant que nous pouvons les challenger en apportant notre vision et nos conseils. Cela m'a conduit à solliciter un audit fournisseur : avec nos services Achats, Prévention Sécurité et Formation nous sommes allés « inspecter » l'Agence Kiloutou d'Aix-les-Milles. Nous avons été étonnés des nombreuses similitudes avec GSF : des équipiers qui arborent fièrement les couleurs de leur société, une « âme » qui transparait, une démarche de certification RSE, une entreprise qui s'est développée en France et à l'International... Les deux sociétés sont confrontées aux mêmes exigences et y répondent de façons proches voire identiques. Ces échanges ont renforcé notre confiance dans le fournisseur Kiloutou et nous ont permis de mieux comprendre leur métier. Plus nous échangeons, plus nous pérennisons nos relations, tout en assurant la sécurité de nos salariés."

SATISFACTION DU CLIENT

ACCOMPAGNER LE CLIENT EN QUALITÉ ET PROXIMITÉ

LES FAITS MARQUANTS

“Ces modules sont développés en fonction des besoins et objectifs spécifiques de chaque client, en s'appuyant sur l'expérience et la connaissance des fabricants de matériel.”

Cédric **HUNZIKER**
RESPONSABLE FORMATION CLIENTS



Succès croissant pour les centres de formation

L'offre de formation KILOUTOU repose principalement sur des CACES et est en progression constante depuis son lancement en 2012. En complément de cette offre de CACES, l'organisme de formation accompagne également ses clients sur des problématiques d'accidentologie en développant des modules de sensibilisation sur certains matériels (risques, bonnes pratiques d'utilisation...).

En 2015, Kiloutou a également investi sur la mise en adéquation des sites de formation en fonction des référentiels CACES (achat d'équipement), ainsi que l'amélioration de l'accueil des stagiaires (confort des salles de formation...). Cette année, ce sont 6700 stagiaires qui ont bénéficié de 90 000 heures de formation, en 1750 sessions. Soit une hausse d'activité de 30% en 2015.

Une plateforme de relation client pour un meilleur service

« Disposer d'un accueil téléphonique qui réponde aux exigences de nos clients » constitue un des défis de la démarche de vision YES ! En créant sa plateforme Relation Client en 2015, Kiloutou entend gagner en qualité de service. L'objectif : décrocher jusqu'à 100% des appels entrants. Prioritairement par l'équipier en agence s'il n'est pas déjà en relation avec un autre client, puis au-delà de la 3^{ème} sonnerie, via la plateforme.

Le but est de pouvoir se consacrer pleinement au projet du client physiquement en agence ainsi que celui qui appelle. Ce nouveau service, opérationnel depuis fin 2015, prend en charge les 50 plus grosses agences.

Semaine des artisans : des clients heureux !

Les artisans ont été les premiers clients de Kiloutou et restent , un public privilégié. Depuis 4 ans, un événement leur est entièrement dédié : la Semaine des Artisans. Ce rendez-vous s'est déroulé cette année du 1^{er} au 6 juin. Une semaine riche en animations, discussions, barbecues et autres paëllas géantes, pour quelques 10 000 clients sur tout le territoire. Une occasion également pour Kiloutou de renforcer son partenariat avec la CAPEB*, en relayant notamment les différents messages de sécurité et de prévention avec le soutien de l'OPPBT** et l'IRIS-ST***.

*CAPEB : Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment
 **OPPBT : Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics
 ***IRIS-ST : Institut de Recherche et d'Innovation sur la Santé et la Sécurité au Travail



- I RETROSPECTIVE ENGAGEMENTS 2015 I
- Taux de **NPS***73 % des régions à **20%**
 - 62%** des clients non satisfaits sont recontactés
 - Formation CACES des clients + **27%** de chiffre d'affaires
 - + **37%** de trafic sur la marketplace
 - + **8 500** d'abonnés Wikimat

* Net Promoter Score

- **ENGAGEMENT TENU**
- **ENGAGEMENT PARTIELLEMENT TENU**
- **ENGAGEMENT NON TENU**



FOURNISSEURS PARTENAIRES GARANTIR DES RELATIONS DURABLES AVEC LES FOURNISSEURS

Une relation durable avec nos clients passe par la pérennité de nos références matériels et par des partenariats au long cours avec les fournisseurs. La recherche constante d'optimisation du rapport qualité/prix, sans compromis sur la sécurité et la conformité, est une exigence forte. Elle ne peut se faire sans l'engagement des fournisseurs.

UNE SÉLECTION EXIGEANTE ET TRANSPARENTE DU MATÉRIEL

Kiloutou veille à la rentabilité des matériels qu'il sélectionne et prête une attention particulière à leurs coûts d'acquisition, d'exploitation et à leur durée de vie. L'entreprise recherche une constante adéquation entre les attentes des clients et les évolutions de la gamme des fournisseurs. Le choix des matériels référencés tient donc compte d'un cahier des charges précis basé sur l'analyse des demandes clients.

Par ailleurs, la sélection d'un matériel fait l'objet d'un processus de décision cadré. En effet, le résultat de chaque appel d'offres est présenté par l'acheteur soit au Directeur des achats soit au Directeur Matériel, afin qu'il apporte un œil externe et critique, qui ne tient pas compte uniquement du coût : fiabilité du matériel, poids du fournisseur dans le parc afin de ne pas déséquilibrer le stock.

Le centre d'essais Kiloutou constitue la pierre angulaire de cette exigence de sécurité, qualité et d'adéquation de la gamme proposée.

En 10 ans,
MOINS DE 5 fournisseurs
déréféréncés
sur plus de **3 300**
fournisseurs
référéncés

Sur **212** matériels testés
au centre d'essais,
107 intégrés au parc

80% des fournisseurs
de matériel interrogés
sur la RSE



LE CENTRE D'ESSAIS, LABORATOIRE DE L'EXCELLENCE

Lieu unique en Europe, le centre d'essais de Lesquin (Nord) existe depuis plus de 10 ans. Il teste, vérifie et valide des centaines de matériels proposés à la location.

Avant de faire partie des 250 000 matériels du parc Kiloutou, chaque référence subit une batterie de tests et contrôles. Tout est passé au crible : normes, ergonomie, sécurité, maintenance mais également respect des critères environnementaux. Testé en conditions réelles d'utilisation, chaque matériel fait l'objet d'une fiche d'évaluation qui déclenche ou non son achat. Pour garantir une utilisation et une maintenance optimale, des fiches conseils, notices techniques et fiches d'entretien sont renseignées à partir des notices fournisseurs. Ces analyses permettent également d'identifier les pièces détachées qui sont les plus couramment utilisées. Avec son centre d'essais, Kiloutou apporte une vraie valeur ajoutée aux clients.



UNE ÉQUIPE D'ACHETEURS TECHNIQUES

Avec 6 collaborateurs dédiés à l'achat de matériel et 4 acheteurs de sous-traitance et de pièces détachées, les fournisseurs sont en relation avec des interlocuteurs aux compétences techniques et commerciales pointues. Visites d'usines et rencontres régulières sont fortement encouragées, afin de mieux connaître les fournisseurs : leurs investissements et leurs méthodes de travail.

ENGAGEMENTS 2016



TAUX
DE MATÉRIELS
PASSANT PAR
LE CENTRE D'ESSAIS

MISE EN PLACE
D'UN NOUVEAU PROCESS
D'AUDIT QUALITÉ
DE NOS MATÉRIELS
DANS LES RÉGIONS
**NOMBRE D'AUDITS
QSK 2800**

TAUX DE FOURNISSEURS
DE MATÉRIEL INTERROGÉS
SUR LA RSE
**10
FOURNISSEURS
AUDITÉS**

Aude **BREZAC**

SUSTAINABLE DEVELOPMENT MANAGER

*"Git as et eosanti blatam
velenti officab orrovid ent
deruntiae rae voluptium
acestin venimin cusa cusant.
Soluptatem ernam, tectus
cusam ut ut vellatem in nis
ame lantia ariossit porioستio.
Dandi aut parum ut optiam
utem verorest fuga. Ut aut
as solorest ut ilibus, consere
sequamus sin cusae ommodit
ent eatesed que volor rae.
Nam nonem qui vit vellupta
nienet dolorendant volorum
voloria acidelis untio quidel
inusam fuga. Ihil ipistruptis
vel mo blam fugia non
core volupta il eos vello qui
consequi di sitemporum vit,
apitis ad mi, quam voleneste
arum fuga. Nullorem volum
dit rest reped et accum que
initatur?
Idicius et quam aliquam
enisim ra aut eum in re
veniscia dolum reratem hit,
eossi corporibus.
Dellabo. Iquam, esequi
comnihilicid quia sent hil
inis molorias aut expliam,
asit opta quatemquo con re
nobitui sdant. At volupta quati
aditaesent."*

FOURNISSEURS PARTENAIRES
GARANTIR DES RELATIONS DURABLES AVEC
LES FOURNISSEURS

LES FAITS MARQUANTS

“Dans notre cahier des charges, nous demandons au minimum 70 % de pratique.”

Jean-Yves **COQUAND**
RÉFÉRENT FORMATION MATÉRIEL
ET TECHNIQUE

Garder une longueur d'avance avec la formation fournisseurs

AFIN DE TOUJOURS MONTER EN COMPÉTENCES SES TECHNICIENS ET COMMERCIAUX, KILOUTOU DÉVELOPPE DES FORMATIONS POINTUES SUR CERTAINS MATÉRIELS. PAROLE À JEAN-YVES COQUAND, RÉFÉRENT FORMATION MATÉRIEL ET TECHNIQUE.

En quoi consistent ces formations ?

« Il s'agit de développer une maîtrise complète des machines tant sur le plan technique (maintenance et réparation) que commercial (connaissance des spécificités techniques et des fonctionnalités pour mieux cibler le besoin du client). »

Comment les formations sont-elles choisies ?

« De manière collective et réfléchie ! Nous nous appuyons sur les indicateurs « métier » et les orientations de l'entreprise. Nous prenons également en compte les besoins exprimés par le terrain. »

Comment se déroulent-elles ?

« Nous travaillons avec ces fournisseurs à partir de notre cahier des charges. Un des principes est qu'il y ait 70% de pratique. Elles se déroulent en région ou chez le fournisseur. Nous avons pu déployer des sessions sur les scies murales, le ponçage sol, les brises roches, les pompes, les projeteuses,... »

Et la suite ?

« Nous sommes en train de construire un plan d'action global avec les directions concernées pour avoir une offre complète en matière de formation fournisseurs. Ce n'est donc qu'un début ! »



Télématic : un défi commercial, technique, logistique, administratif et humain !

Il y a deux ans, Kiloutou décidait de se lancer dans la télématic, avec la mise en place d'équipements permettant de communiquer à distance et en temps réel avec les matériels. Principaux avantages : géo-location du matériel (GPS), compteur horaire pour des données fiables, informations sur le fonctionnement pour gagner en productivité, code de démarrage réinitialisable à distance et badges RFID* pour garantir au client qu'il sera le seul utilisateur du matériel.

En mai 2015, le projet est lancé dans 5 régions pilotes, avec la Pologne : Est, Nord-Champagne, Paris, Sud-Ouest et Alpes. En juillet 2015, 500 matériels sont équipés. Depuis fin 2015, Kiloutou en propose désormais 2200.

Lancement du questionnaire fournisseurs sur la RSE

En 2015, Kiloutou a souhaité interroger ses fournisseurs les plus importants (représentant 80% du parc) sur leurs pratiques RSE. « Nos fournisseurs mettent souvent en avant, dans leurs plaquettes, leurs actions en termes de conditions de travail, respect des normes, diminution des consommations... Nous avons voulu creuser pour savoir ce que chacun mettait en place concrètement, au quotidien » explique William Oldman, Directeur des Achats Approvisionnement Logistique. 70 entreprises, tant fabricants que distributeurs, ont donc été sollicitées via un questionnaire.

L'état des lieux a révélé des disparités. L'objectif de Kiloutou n'est pas de mettre en place un critère de sélection des fournisseurs basé sur la RSE, mais plutôt de creuser et d'échanger sur les pratiques avec ceux qui sont en avance, et d'accompagner et faire grandir ceux qui sont en retard. « En tant qu'acheteur, nous allons à la rencontre de nos fournisseurs. Ce questionnaire nous donne une vision plus globale, qui va au-delà de la qualité de ses produits. Cela nous permet aussi de discuter d'autres sujets intéressants sur la vie de son entreprise » précise William Oldman.

I RETROSPECTIVE ENGAGEMENTS 2015 I

- 100 % des matériels passant par le centre d'essai
 - Nouveaux matériels
 - Évolution du matériel
 - Matériels d'exploitation
- Mise en place d'un nouveau process d'audit qualité de nos matériels dans 100 % des régions
- 32 (98% des achats) fournisseurs de matériel interrogés sur la RSE dans le cadre du questionnaire fournisseurs

- ENGAGEMENT TENU
- ENGAGEMENT PARTIELLEMENT TENU
- ENGAGEMENT NON TENU

CONCORDANCES GLOBAL COMPACT

1- PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

4- PRINCIPES RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



INTÉGRATION DANS LES TERRITOIRES PRENDRE EN COMPTE LE MONDE ENVIRONNANT

S'engager dans une démarche de Développement Durable est très impliquant pour les équipiers, les clients et les fournisseurs.

Kiloutou prend aujourd'hui davantage en considération les dimensions sociétales et environnementales. C'est une multitude de nouveaux gestes, habitudes et postures qui permettront demain de moins consommer d'énergie, d'inciter au tri et au recyclage, de soutenir des projets locaux, pour devenir un acteur responsable de l'économie circulaire et de la fonctionnalité.



UNE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE MAÎTRISÉE

Un premier Bilan Carbone réalisé en 2010 a permis de dresser un état des lieux et de prendre conscience des marges de progrès. Un plan d'action concret a suivi, consistant notamment à référencer des matériels moins énergivores et privilégier des livraisons mutualisées par Kiloutou, moins génératrice de gaz à effet de serre. En 2014, le second Bilan Carbone a démontré que ces mesures avaient porté leurs fruits. En effet, les émissions de CO² liées au fret client se sont maintenues alors que les livraisons ont augmenté de 30%. Ce qui représente, à livraison égale, une économie de 38 000 tonnes d'équivalent CO².

Cette analyse des émissions de gaz à effet de serre a également permis depuis 2012 de proposer aux clients l'impression sur chaque facture, de l'étiquetage CO₂ de leur location. Elle facilite ainsi l'estimation des impacts de leurs chantiers et les aide à produire leur propre Bilan Carbone.

Sur les agences les plus énergivores, le système électrique Alerteo a été installé. Il permet de suivre les consommations d'eau, d'électricité et de gaz et d'identifier toute surconsommation. Le suivi quotidien permet une réactivité immédiate. En 2016, un plan d'actions plus global sur la consommation des bâtiments va être mis en place.



OBJECTIF 100%
des agences ont mis en place leur zone DID

+30% de livraisons,
mais maintien émissions
de gaz à effet de serre

-50%

de gaz à effet
de serre quand
le client se fait livrer

CONCORDANCES GLOBAL COMPACT
3-PRINCIPES RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT



DES LIENS AVEC LA SOCIÉTÉ RENFORCÉS

En soutenant des actions sociétales, Kiloutou accentue son intégration dans les territoires pour mieux connaître les besoins et les spécificités des régions. Ces investissements fédèrent les équipiers autour de projets impliquants et porteurs des valeurs de Kiloutou. Souvent, c'est à l'initiative d'un collaborateur qui défend une cause, comme le soutien à une association de foot handisport.

2015 a aussi donné le coup d'envoi d'actions d'ampleur nationale centrées sur l'aide à l'insertion professionnelle de jeunes en difficultés. Avec l'association ARELI EMERGENCE, Kiloutou contribue à l'accompagnement de jeunes étudiants talentueux mais socialement et économiquement moins favorisés et souvent issus de l'immigration. Au sein du Réseau Alliances, c'est la dynamique d'embauche qui est au centre du partenariat.

UNE ACTIVITÉ INSCRITE DANS L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Depuis plusieurs années, Kiloutou s'intègre dans les filières de recyclage et cale son développement sur un modèle économique de création de valeur. La mise en place d'un processus d'élimination des Déchets Industriels Dangereux, en partenariat avec SEVIA, permet à l'entreprise de recycler un déchet en matière première, qui sera réutilisée par d'autres industries. En 2015, Kiloutou a également initié un partenariat avec un éco-organisme pour le recyclage des D3E (Déchets issus d'Équipements Électriques et Électroniques).

L'entreprise a également été amenée à tester des aires de lavages en circuit fermé pour les équipements de chantier, permettant une consommation d'eau très réduite et équipées d'un système de filtration des boues et des hydrocarbures.

Kiloutou devient ainsi un acteur de l'économie circulaire, en recréant de la matière et en contribuant à diminuer l'impact polluant de ses déchets. Au quotidien, ces actions sont pilotées à l'agence au travers du tableau de bord Impact.

ENGAGEMENTS 2016



TAUX D'AGENCES
UTILISANT
LE PRESTATAIRE
RÉFÉRENCÉ
POUR LES DID

NOMBRE D'ACTIONS
SOCIÉTALES RÉFÉRENCÉES
SUR 2015
40

NOMBRE DE
POIDS LOURDS
290

NOMBRE DE LIVRAISONS
EN VÉHICULE LÉGER
123 169

VISIBILITÉ DES AGENCES
SUR LEUR CONSOMMATION
ÉLECTRIQUE ET D'EAU
100%



Caroline **PINEAU**
CHARGÉE DU MÉCÉNAT PROGRAMME EMERGENCE

« Dès le premier contact avec Kiloutou, nous avons tout de suite senti que nous étions en phase avec leur politique d'entreprise : valeurs véhiculées, manière d'impliquer leurs salariés dans leurs projets, de travailler sur l'accompagnement des équipiers... Chez Kiloutou, l'Homme est au cœur de l'entreprise, et ça se sent ! Sur le programme Emergence, nous pensons le mécénat avant tout centré sur l'humain : avec un système de parrainage, nous permettons aux entreprises de donner un visage à leurs actions. Notre partenariat ne pouvait que marcher ! Ce qui est aussi intéressant avec Kiloutou, c'est leur volonté et leur capacité à proposer des parrains sur l'ensemble du territoire, grâce à un réseau d'agences national.

Enfin, si ce partenariat est une belle histoire, c'est aussi parce que l'étudiante parrainée est accompagnée en interne par une ancienne lauréate d'Aréli, arrivée chez Kiloutou depuis 4 ans comme Contrôleur de gestion junior. Preuve, s'il le fallait, que Kiloutou mise comme nous sur la diversité ! »

INTÉGRATION DANS LES TERRITOIRES
PRENDRE EN COMPTE
LE MONDE ENVIRONNANT

LES FAITS MARQUANTS

“Nous souhaitons que ces matériels en fin de vie soient revalorisés par des spécialistes.”

William **OLDMAN**
DIRECTEUR ACHATS
APPROVISIONNEMENT LOGISTIQUE



Un centre de vente de gros matériels d'occasion

En 2014, Kiloutou lançait une opération de vente de 1500 matériels d'occasion (terrassement et élévation), une première pour le Groupe.

En quelques semaines, les équipes avaient réaménagé un bâtiment de 4000 m² à Lesquin, supervisé l'expédition des machines en provenance des régions et leur stockage sur le nouveau site.

Le succès de l'opération a convaincu Kiloutou d'ouvrir de manière permanente un centre de revente de matériel en fin de vie : KMO (Kiloutou Matériels Occasion).

Depuis mars 2015, il est opérationnel à Noyelles-Godault (Nord) sur une zone de 32000 m². Près de 4000 matériels sont proposés à des professionnels de la revente de matériel, afin qu'ils soient revalorisés (réparation ou vente de pièces détachées). Ce site, qui correspond parfaitement à l'activité de KMO en termes d'exploitation et de fonctionnalité, répond aussi à la politique environnementale de Kiloutou puisqu'il se situe sur une zone constituée de plusieurs activités de traitement de tous types de déchets.



Un soutien logistique pour une association de foot handisport

Thomas Rossignol, Responsable technico-commercial à l'agence de Colombes, est un membre actif de l'association Upsilon de Châtenay Malabry. Elle œuvre pour faciliter la pratique du sport des personnes handicapées et à promouvoir les échanges handi-valides par le sport. « Car le sport permet à des personnes atteintes de maladies évolutives de mieux accepter leur handicap, à des enfants handicapés de normaliser leurs rapports avec les autres enfants et de pouvoir, comme leurs camarades, s'identifier à de grands sportifs. » L'association participe, sous l'égide de la Fédération Française Handisport, à diverses compétitions nationales et internationales de football en fauteuil électrique. Elle organise également des démonstrations au grand public.

« Upsilon confère ainsi à ses adhérents une plus grande autonomie et aspire à contribuer à faire d'eux des citoyens accomplis ». Le projet de l'association rejoignant parfaitement les valeurs de Kiloutou, Thomas sollicite son directeur afin que l'agence apporte un soutien logistique. En effet, participer à des compétitions implique le transport de matériel, et donc un coût important. Un partenariat se met en place, permettant à Upsilon de louer plusieurs fois par an un camion à un prix très avantageux. Pour Kiloutou, soutenir de telles actions est aussi une manière de rappeler, s'il le fallait, que la réussite se fait avant tout avec les hommes.

I RETROSPECTIVE ENGAGEMENTS 2015 I

72 % des agences utilisent la filière dédiée pour leurs déchets industriels dangereux.

21 actions sociétales référencées sur 2015

+9 % de livraisons en véhicule léger

-25 % du nombre de poids lourds grâce à la mutualisation de camions des sociétés intégrées

100 % des agences ont une visibilité sur leur consommation électrique et d'eau

■ ENGAGEMENT TENU

■ ENGAGEMENT PARTIELLEMENT TENU

■ ENGAGEMENT NON TENU

Recyclage des D3E*

Ordinateurs, appareils photos numériques, perceuses, aspirateurs, chauffages électriques ... ces produits ont en commun de présenter une empreinte écologique très élevée en raison des importantes quantités de déchets toxiques qu'ils contiennent (aluminium, cuivre, plomb, mercure, lithium...). Une directive européenne impose le recyclage de ces déchets issus d'équipements électriques et électroniques (D3E). Pour y répondre, et dans le cadre de sa démarche RSE avec le référentiel IMPACT, Kiloutou s'est associé en 2015 à Ecologic, un des 4 éco-organismes de recyclage de ces D3E agréés par l'Etat.

« Nous nous sommes appuyés sur leur expertise pour démarrer la démarche sur

une région test, le Nord-Champagne, ainsi qu'au siège. Chaque site était équipé d'une zone dédiée qui, une fois remplie, était collectée. L'expérimentation a démarré au deuxième trimestre 2015.

En fin d'année, ce sont 4 tonnes qui ont été collectées et donc recyclées. Ce n'est pas anodin et ce n'est qu'un début !

A cette dimension environnementale s'est ajoutée une dimension solidaire puisque dans le cadre du Téléthon au mois de décembre, Ecologic s'engageait à verser 50 centimes d'euro pour chaque unité centrale ou serveur qui lui était confié à recycler » explique Yannis Croquet, Chef de projet RSE-Qualité chez Kiloutou.



*Déchets issus d'Équipements Électroniques et Électroniques

CONFIANCE EN L'HOMME "VIENS, VIS, GRANDIS"

INDICATEURS RSE 2015

Viens et vis

Turnover	16,91%
Taux de satisfaction des équipiers, enquête opinion interne 2013	86
Nombre de stagiaires et de contrats alternance	200
Taux de féminisation	14,87%
Taux de féminisation dans l'encadrement (cadres et agents de maîtrise)	18,12%
Taux de femmes dans les embauches	15,84%
Taux de collaborateurs âgés de moins de 25 ans	12,89%
Taux de collaborateurs âgés de plus de 55 ans	3,78%
Taux de travailleurs handicapés	1,15%
Nombre de travailleurs handicapés	42
Taux de fréquence des accidents de travail	80,98
Taux de gravité des accidents de travail	1,65

Grandis

Nombre d'équipiers en formation	2 066
Taux d'équipiers ayant suivi une formation	61,3%
Nombre d'heures de formation / équipier	15
Taux de promotion interne	43,51%

ENGAGEMENTS 2016

→ Relancer une 3 ^e promo de l'école qualifiante	
↗ Hausse du taux des embauches femmes	+17 %
↗ Fidélisation des équipiers	70 %
↘ Turn over inférieur à	15 %

Accidents du travail

↘ Taux fréquence	70
↘ Taux de gravité	1,5

SATISFACTION DU CLIENT ASSURER UNE MISE EN MAIN DE QUALITÉ

INDICATEURS RSE 2015

Taux de net promoter score	22,3%
Pourcentage de clients professionnels	94 %
Pourcentage de chiffre d'affaire réalisé avec les artisans et les PME	29 %
Nombre d'abonnés Wikimat	+8 500
Nombre de fournisseurs KGS	1 000
Nombre de références en ligne sur la Marketplace	1 500
Chiffre d'affaire CACES	2 427 511 €
Visiteurs sur la Marketplace	entre 600 000 et 900 000/mois

ENGAGEMENTS 2016

↗ Taux de NPS	100% des régions à 20 %
↗ Taux de clients non satisfaits recontactés après NPS	100 %
↗ Chiffre d'affaires Formation CACES	2 700 000

FOURNISSEURS PARTENAIRES GARANTIR DES RELATIONS DURABLES AVEC LES FOURNISSEURS

INDICATEURS RSE 2015

Fournisseurs

Nombre de Fournisseurs Techniques	3 574
Nombres des pièces matériels...	
Dont matériel*	241
Dont pièces détachées*	1 906
Dont sous traitants*	2 460
Dont consommables*	634
* Certains ont en commun des pièces matériels	

Centre d'essai

Nombre de matériels testés	205
Nombre de matériels intégrés au parc	148
Nombre de fiches conseils disponibles	1 107
Nombre de stages de formations au matériel des équipiers du réseau	72
Nombre d'audits matériel réalisés	2 521
Nombre de matériels audités	26 322

ENGAGEMENTS 2016

→ Taux de matériels passant par le centre d'essais	100 %
↗ Mise en place d'un nouveau process d'audit qualité de nos matériels dans les régions (audits QSK)	2800
↗ Taux de fournisseurs de matériel interrogés sur la RSE	10

INTÉGRATION DANS LES TERRITOIRES PRENDRE EN COMPTE LE MONDE ENVIRONNANT

INDICATEURS RSE 2015

Transport

Taux détention stock idéal	85,7%
Taux d'Ordres de Transport libres	14,4%
Nombre de poids lourds	287
Nombre de véhicules légers	132

Consommation : Eau & énergie

Eau	99 761 M ³
Électricité	18 894 546 KWH
Gaz	11 649 794 KWH
Gasoil	8 484 080 LITRES

Sociétal

Nombre d'actions sociétales référencées	21
---	----

Déchets

Taux d'agences utilisant le prestataire référencé pour les DID	72 %
Nombre de tonnes de déchets dangereux traités	245 t
Nombre de tonnes d'huiles usagées collectées	215 t

ENGAGEMENTS 2016

↗ Taux d'agences utilisant le prestataire référencé pour les DID	100 %
↗ Nombre d'actions sociétales référencées sur 2015	40
↗ Nombre de livraisons en véhicule léger	123 169
↗ Nombre de poids lourds	290
↗ Visibilité des agences sur leur consommation électrique et d'eau	100 %

TABLEAU DE CONCORDANCES GLOBAL COMPACT

1- Principes relatifs aux droits de l'homme

Lancement du questionnaire fournisseur par les achats sur leur pratique RSE (P.21)
Indicateur 2015 : 70 entreprises questionnées
Engagement 2016 : 10 audits

2- Principes relatifs aux conditions de travail

La démarche de certification MASE traduit la volonté d'améliorer continuellement la sécurité des équipiers (P.12)
Indicateur 2015 : 2 agences masées
Engagement 2016 : 2 dossiers en analyse

3-Principes relatifs à l'environnement

Un deuxième bilan carbone a été réalisé. (P.22)
Indicateur 2015 : maintien des émissions de CO2 alors que les livraisons mutualisées par Kiloutou ont augmenté
Engagement 2016 : éco-conduite à tester

4- Principes relatifs à la lutte contre la corruption

Lancement du questionnaire fournisseur par les achats sur leur pratique RSE (P.21)
Indicateur 2015 : 70 entreprises questionnées
Engagement 2016 : 10 audits



Parc Europe
340 avenue de la Marne
59 700 Marcq-en-Barœul
Tél. : 03 59 56 54 00
www.kiloutou.fr
