COP - GLOBAL COMPACT

LA LOCATION RESPONSABLE

ÉDITION 2016

LOXAM

LOXAM EN 2015 C'EST...

1ER LOUEUR DE MATÉRIEL EN EUROPE

5 000 COLLABORATEURS

688 AGENCES

13 PAYS DANS LE MONDE

CA 838M€

220 000 MATÉRIELS

180 000 CLIENTS

(Chiffres au 31/12/2015)

DÉCLARATION DE RENOUVELLEMENT DU GROUPE LOXAM À RESPECTER ET METTRE EN ŒUVRE LES 10 PRINCIPES DU GLOBAL COMPACT

Pour notre entreprise, s'engager dans une démarche RSE est inhérent à notre métier et notre vocation. La location de matériel est, par elle-même, un acte de développement durable. Elle substitue l'usage d'un bien à sa propriété.

Le développement de Loxam a toujours reposé sur une exigence de conformité aux attentes de nos parties prenantes, et notamment de nos clients. Cet engagement nous a conduit successivement à adopter la norme ISO 9001 depuis près de 20 ans, puis la norme ISO 14001, démarche éco-responsable visant à limiter significativement l'impact de notre activité sur l'environnement. Cette double certification à l'échelle européenne est le résultat d'une politique conjuguant l'excellence, la qualité et le respect de l'environnement, que le Groupe mène depuis de nombreuses années.
En 2015, notre politique RSE a été évaluée par le certificateur SGS qui l'a considérée de niveau 3 selon la norme 26 000.

Dans cette continuité et volonté d'amélioration continue, nous nous engageons à franchir une nouvelle étape dans notre engagement RSE.

Notre engagement s'appuie sur 3 piliers majeurs :

- **Soutenir le pacte mondial de l'ONU** et progresser tous les ans sur l'application de ses 10 principes universels, via notre adhésion au Global Compact ;
- **Appliquer la charte éthique** qui couvre les enjeux déontologiques auxquels sont confrontés les collaborateurs du Groupe ;
- Ateindre de nouveaux objectifs de performance RSE dans **le cadre de la norme ISO 26000 en engageant l'ensemble des parties prenantes.**

C'est donc avec conviction que je confirme le soutien continu du Groupe LOXAM pour l'année 2016 et les années suivantes, à l'initiative lancée par Kofi Annan en 2000 dans le cadre du Global Compact et qui regroupe aujourd'hui des milliers de participants dans plus de 100 pays.

Gérard Déprez, Président

INTRODUCTION

La codification du savoir-faire de Loxam a été essentielle dans la construction et le développement de l'Entreprise, à l'échelon national, puis à l'échelon international. Elle a permis la duplication des bonnes pratiques, la formation du personnel et l'évolution des règles dans un cadre concerté.

Connues sous le nom d'ISOXAM, les procédures de l'Entreprise nous ont conduits à obtenir successivement la certification Qualité ISO 9001 en 1997, puis la certification ISO 14000 Environnement qui couvre aujourd'hui la totalité du réseau Loxam.

À l'heure où le Groupe se développe davantage à l'International, il convenait de s'assurer que notre système de valeurs et nos procédures satisfaisaient aussi aux exigences de la norme ISO 26000 en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises.
La société SGS a considéré, après enquête et sur une base de 400 critères, que Loxam pouvait se prévaloir d'un degré de maturité en matière sociale et sociétale, faisant de notre Groupe la 1re entreprise de location de matériel dans le monde à atteindre ce niveau d'évaluation.
Cette performance est certes très honorable, mais elle ne constitue pas une fin pour notre entreprise. Elle n'est qu'une exigence accrue de continuer à progresser selon une démarche active et volontaire, à l'écoute de toutes les parties prenantes de l'Entreprise et de son Environnement, afin que Loxam puisse continuer à être une référence, en particulier dans son secteur d'activité.

La COP 2016 vous permet d'avoir une description détaillée des actions mises en place selon les 4 thèmes du Global Compact que nous avons regroupé sous 4 chapitres : Satisfaction, Sécurité, Environnement et Gouvernance. Elle vous permet aussi de voir les directions suivies pour mettre en place nos actions et nos objectifs pour l'année à venir.

SOMMAIRE

SATISFACTION 08

LES CLIENTS, NOTRE PRIORITÉ 10

DES ÉQUIPES DE PROFESSIONNELS EXPERTS DANS LEUR MÉTIER 12

SÉCURITÉ 14

LA SÉCURITÉ DU MATÉRIEL, UN ENJEU MAJEUR 16

INFORMER ET FORMER TOUTES NOS PARTIES PRENANTES 18

ENVIRONNEMENT 20

LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AU CŒUR DE NOS PROCESS 22

UN RECYCLAGE OPTIMISÉ DES MATÉRIELS 24

GOUVERNANCE 26

RESPECT DE L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES 28

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES 29

PLAN D'ACTION RSE 2015-2017 30

SATISFACTION

Depuis 50 ans, notre culture d'entreprise place **le client au cœur de nos priorités**. Nous respectons nos engagements que ce soit en termes de prix, de devis, de délais de réponse ou de livraison… Nous veillons au quotidien à ce que l'ensemble de notre parc soit d'une fiabilité irréprochable et réponde à toutes les attentes. Pour cela, grâce aux échanges avec les utilisateurs de nos matériels, nous travaillons sur l'ergonomie des machines, lors de la mise en main des matériels à chaque location nous nous assurons que le client soit bien informé et qu'il puisse travailler en toute sécurité… Mais aussi dans le souci de transparence que nous entretenons avec eux, nous leur présentons une facturation détaillée.

50 ANS
d'expérience au service de nos clients

Le Groupe a toujours privilégié une relation de confiance et de proximité avec ses clients. Nous sommes une entreprise de service avant tout. Offrir la meilleure prestation qui soit est plus qu'un objectif, c'est une vocation.
La certification ISO 9001 renouvelée en décembre 2015 pour l'ensemble de nos 688 agences réparties dans 13 pays est le gage de cette qualité de service. Nous proposons un maillage d'agences unique pour être toujours plus proche de nos clients et, afin de répondre au mieux à leurs demandes, le Groupe propose à la location un parc de plus de 220 000 matériels qui ne cesse d'évoluer.
Conscients que la qualité de nos services est intrinsèquement liée aux prestations de nos 5 000 collaborateurs, nous portons une attention particulière à leur bien-être et à leur développement professionnel.

LES CLIENTS, NOTRE PRIORITÉ

Qu'il loue dans une agence en France ou à l'international, un client Loxam bénéficie de la même qualité de service et de matériel : nous nous y engageons. Aussi, afin d'élever notre niveau d'exigence, nous prenons en compte l'ensemble des besoins de nos clients, de la conception de leurs projets à leur réalisation.

> "Grâce au partenariat avec Loxam, l'image du magasin s'est professionnalisée. Nous apportons aujourd'hui un réel service à nos clients. Cette réussite repose sur un bon relationnel et une bonne écoute des équipes locales. Sans cela, rien ne serait possible."

Benoît OUDIN,
Directeur de Magasin Brico Leclerc, Mont de Marsan

ZOOM

*En 2015, Loxam a repensé l'agencement de ses agences **afin d'insuffler une dynamique à son réseau, tout en prenant en compte l'évolution de la typologie clients et le développement de la location de petits matériels et outillage**. Cela a été l'opportunité de valoriser l'espace dédié aux nouvelles gammes bâtiment et hors construction, ainsi que la vente de consommables associés (soit près de 1500 produits).*

ACTIONS

- ÉCOUTER -

Mieux satisfaire nos clients passe d'abord par une meilleure compréhension de leurs besoins. Pour cette raison, des consultations sont réalisées, tous les ans, sous la forme d'enquêtes client mystère et d'enquêtes de satisfaction (première location, LoxCall…). Elles permettent d'évaluer la qualité de service délivrée par l'ensemble du réseau du Groupe mais aussi de mieux appréhender les attentes.

Pour répondre à la demande de transparence sur nos impacts environnementaux et sécuritaires, nos machines ont une codification unique et donc une traçabilité individualisée. Cela permet d'assurer le suivi permanent de notre parc de matériels.

- S'ADAPTER -

Pour répondre aux évolutions des besoins de nos clients, nous adaptons notre offre en proposant de nouvelles gammes de matériels toujours plus fiables et performantes (caméras thermiques, pelles bi-énergie, mâts d'éclairage à faible consommation, nacelles manuelles…) mais aussi en développant des concepts innovants.

Ainsi, le réseau LoxamCity à Paris, qui compte désormais 10 agences, répond à des problématiques de chantier en centre-ville. Des partenariats avec de grandes enseignes de bricolage, de jardinerie et de négoce (GSB et GSS) sont aussi créés afin d'offrir des services complémentaires aux clients de ces magasins.

- RENSEIGNER -

Renforcer la relation de confiance qui existe entre Loxam et nos clients passe par la mise en place de bonnes pratiques.
La mise en place d'un outil CRM (Customer Relation Management) lié à l'ERP a permis d'améliorer la connaissance client et le suivi de la qualité de la relation commerciale. Déployé dans l'ensemble du Groupe, ce même ERP permet à nos agences d'avoir une vision en temps réel de la disponibilité des matériels et donc de répondre précisément à toute demande.

De plus, grâce à notre « store locator mobile », nos clients peuvent accéder à l'ensemble de notre offre de matériels, découvrir les informations produits, géolocaliser nos agences et réserver leur matériel depuis leur mobile et/ou leur tablette.

RÉSULTATS

RENOUVELLEMENT ISO 9001
pour 3 ans de l'ensemble des agences

CERTIFICATION VCA
aux Pays-Bas

CERTIFICATION MASE
pour les agences Loxam Power, Access et Rental qui interviennent sur des grands centres industriels

Meilleure entreprise européenne de location
(ERA) en 2014

85%
de clients satisfaits du service Loxam dès leur 1re location (novembre 2015)

DES ÉQUIPES DE PROFESSIONNELS EXPERTS DANS LEUR MÉTIER

Exigence, passion du métier, volonté de progresser et d'innover sont des valeurs que nous partageons au sein de notre Groupe. Source de cohésion et d'implication de l'ensemble des collaborateurs, cette culture d'entreprise repose sur des relations cordiales et favorise le sentiment d'appartenance en augmentant ainsi la motivation des équipes. Loxam a toujours eu à cœur de développer la connaissance et la formation en interne. Cette prise en compte de l'individu est essentielle pour le Groupe. Le savoir-faire, la capacité d'aller de l'avant et l'engagement professionnel des 5 000 collaborateurs fondent la performance du Groupe, synonyme de satisfaction clients.

> "Le modèle Loxam se transmet année après année grâce à l'implication et à l'engagement des collaborateurs de l'entreprise. Cette expérience collective, accumulée au fil du temps, permet de véhiculer en interne des valeurs tant humaines que professionnelles dans lesquelles je me retrouve."

Sandra BOUVIER,
Responsable d'agence Loxam

ZOOM

*Soucieux que l'ensemble de ses collaborateurs accède à la formation, Loxam a même imaginé une solution pour aller à leur rencontre : le **LoxamTour Salariés**. Ce camion, transportant deux containers remplis de matériels, sillonne la France et fait étape, chaque semaine, dans des agences sélectionnées et spécialement aménagées. 607 collaborateurs ont participé à ces mises en situations réelles, en 2015.*

ACTIONS

- INTÉGRER -

Le sentiment d'appartenance partagé par tous est entretenu : le programme systématique d'intégration organisé pour tout nouveau collaborateur dans l'entreprise a été revu afin d'être mieux adapté aux process récents. Le nouveau règlement intérieur en vigueur et la Charte informatique réactualisée ont été élaborés avec les partenaires sociaux.
En vue d'optimiser la gestion des carrières au cas par cas, en plus des entretiens annuels d'évaluation (EAE), des entretiens annuels de professionnalisation (EAP) ont été mis en place.

Chez Loxam, la progression est possible et même encouragée. Par ces actions, le Groupe entretient un relationnel fort et de qualité avec l'ensemble de ses collaborateurs.

- FORMER -

Nous attachons une attention toute particulière à la formation. Qu'elle soit d'ordre commercial, technique, qu'elle concerne la qualité ou le management, la formation permettant la montée en compétence des collaborateurs est un sujet clé pour Loxam. C'est dans cette dynamique que notre Centre de formation à Bagneux (92), ouvert aux débutants comme aux plus expérimentés, ne cesse d'évoluer et de se professionnaliser. Avec 1 000 m² d'atelier, plus de 200 matériels à disposition, ainsi que 4 salles équipées, la capacité d'accueil est de 50 stagiaires/jour.

En 2015, 40 500 heures de formation ont été dispensées à plus de 3 500 stagiaires.

- S'IMPLIQUER -

Motivation et loyauté vont de pair dès lors que le travail au quotidien est synonyme de bien-être. Nous y veillons particulièrement. Pendant sa carrière, un « Loxamien » peut se perfectionner ce qui rend possible des évolutions internes vers d'autres fonctions. Le Groupe a pour principe de toujours avantager la promotion interne par rapport à une embauche externe. De même, la mise en place d'une Commission des risques psychosociaux (pilotée avec le CHSCT) garantit une écoute en interne.

En 2015, une réflexion a été menée quant à l'optimisation des espaces de travail. À cet effet, lors du réaménagement de nos agences, la notion de confort a été intégrée avec l'isolation des magasins, la mise en place de protections solaires sur les vitrines selon l'exposition…

RÉSULTATS

3e
C'est le classement de Loxam parmi les meilleurs employeurs (février 2016) dans la catégorie du « Commerce de gros » - Enquête indépendante menée par le journal « Capital »

97%
des contrats sont des CDI

57%
des employés ont reçu une formation en 2015

SÉCURITÉ

Protéger l'intégrité physique des utilisateurs et des salariés **est une priorité pour Loxam** et cela se concrétise au quotidien.
En plus de mettre l'accent sur la sensibilisation et la formation des collaborateurs, nous portons une attention continue aux problématiques de sécurité et adoptons une attitude pro-active afin d'anticiper les risques.

Une communication pertinente grâce à l'utilisation d'une charte graphique (240 adhésifs) et la mise à disposition de documents techniques (298 fiches), ainsi qu'un accompagnement à la prise en main des matériels illustrent cette approche. Grâce à ces engagements permanents, nous constatons régulièrement une baisse des accidents au sein de notre réseau.

-20%
d'accidents du travail
en 2015

LA SÉCURITÉ DU MATÉRIEL, UN ENJEU MAJEUR

Pour minimiser les risques, nous voulons nous assurer de la qualité maximum du matériel confié au client. Dans cette logique, le Groupe ne collabore qu'avec des fabricants reconnus, reste à l'écoute du terrain afin d'améliorer le confort d'utilisation des matériels, s'entoure des meilleurs fournisseurs qui répondent désormais à un nouveau critère de sélection sur la RSE. Notre participation à des journées sécurité confirme notre volonté de travailler en collaboration avec des majors du secteur. Être une entreprise responsable c'est aussi travailler avec des partenaires qui le sont eux-mêmes.

> "Le Groupe Loxam a été un précurseur dans l'équipement de ses nacelles élévatrices avec l'Activ' Shield Bar, proposé par Haulotte Group, et ceci dès sa sortie en 2014, démontrant ainsi sa volonté de mettre la sécurité des utilisateurs au cœur de sa stratégie."

Franck CAZARRE,
Directeur
Haulotte France

ZOOM

*Le concept de la barre **anti-écrasement** sur les matériels d'élévation est largement déployé. Objectif : réduire les risques d'écrasement des opérateurs lors de l'utilisation de ces matériels, notamment en cas de travaux en milieux confinés.*

ACTIONS

- S'ÉQUIPER -

Nous travaillons à pousser toujours plus loin les standards de sécurité et de contrôle. Grâce à une collaboration pérenne avec des fabricants de grande renommée, nous adaptons en permanence nos machines pour améliorer leur sécurité et l'ergonomie. Nous avons développé l'usage des caméras de recul et de mécanismes de coupure de mouvement aggravant, équipé nos machines d'une sécurité de siège, installé un kit d'éclairage des marches d'accès à la cabine de nombreux camions poids-lourds…

En qualité de loueur engagé, le Groupe propose désormais à la location, pour tous les avantages qu'ils présentent en termes d'économie d'énergie, de confort et de sécurité de travail : des groupes électrogènes super insonorisés, de l'outillage sur batterie, des brumisateurs pour les chantiers de déconstruction, des marteaux piqueurs avec un système anti vibration…

- CONTRÔLER -

Le contrôle préventif régulier des équipements contribue à éviter des pannes qui pénalisent l'activité des utilisateurs. Dans nos process, toute observation signifiée sur un rapport de contrôle interdit la location de la machine tant que l'observation n'a pas été levée. Un contrôle technique en 10 points est réalisé avant et après chaque location. Il a permis de réduire par trois le taux de dépannage en quelques années.

Grâce à notre ERP Rentalman, nous allons plus loin dans le suivi des contrôles périodiques. Ce système d'information est paramétré de telle manière qu'il nous permet d'anticiper toutes les vérifications nécessaires grâce à une alerte, y compris lorsque la machine est en contrat chez le client. À cela s'ajoute le développement d'outils télématiques, au sein du Groupe, qui optimise le suivi de l'entretien de notre parc, et renforce ainsi notre volonté que chaque machine à la location soit dans un état de fonctionnement optimal.

- FAIRE ÉVOLUER -

Toujours plus exigeants, nous tenons compte des remontées du terrain, des évolutions du marché et des modifications réglementaires. Des commissions métiers définissent et revoient régulièrement les standards et les procédures nous permettant d'exploiter les matériels et engins en toute sécurité (préparation, retour, maintenance, réparation, intervention sur chantier…).

Dans notre nouveau concept agence, la sécurité est renforcée grâce à un plan de cour revu avec une zone de stationnement véhicules légers, le marquage d'un cheminement piéton, la protection des façades par des glissières et potelets…

RÉSULTATS

-20%
d'accidents
du travail en 2015

61 000
Vérifications Générales Périodiques (VGP) en 2015
dont 85% sans observation

259
fournisseurs ont été évalués en 2015

INFORMER ET FORMER TOUTES NOS PARTIES PRENANTES

Prévenir les accidents en informant nos collaborateurs et nos clients des bons gestes sécurité à adopter est une priorité du Groupe. C'est ainsi, qu'afin d'optimiser l'utilisation de nos matériels en toute sécurité, nous mettons tout en œuvre pour leur donner les éléments nécessaires à la compréhension du fonctionnement de nos machines. L'information et la formation sont des piliers de nos actions en matière de sécurité. Elles concernent autant les collaborateurs que les clients, dans un souci d'accompagnement constant et efficace.

> **"La sécurité est notre priorité. Notre volonté est de protéger les utilisateurs de nos matériels au-delà même des prescriptions légales et nous y travaillons au quotidien par des actions concrètes : cahiers des charges de nos matériels en perpétuelle évolution, stickers sécurité créés et apposés sur nos machines, rédaction de notices d'utilisation simplifiées..."**

Diane LEFRANC,
Responsable HSE Loxam

ZOOM

*Loxam a lancé sa nouvelle **application de lecture interactive Loxam Catalog** avec un accès aux fiches techniques. Inédite, elle intègre la reconnaissance d'image pour la lecture « dynamique » et la numérisation du nouveau Catalogue de location 2016.*

ACTIONS

- INFORMER -

Nous mettons à la disposition de nos collaborateurs des supports pédagogiques. Un guide sécurité accompagne toute prise de fonction en exploitation, des livrets d'information (élingage, harnais de sécurité) sont distribués. Ils ont pour vocation d'informer au mieux les équipes.

Nos clients et partenaires ne sont pas en reste. Des vidéos de démonstration de nos matériels sont disponibles sur notre chaîne Youtube. Elles permettent de découvrir en quelques minutes tout ce qu'il faut savoir sur une sélection de matériels. Notre catalogue de location, lui, agrémenté de conseils, de focus sur les réglementations applicables, précise les équipements de protection individuels recommandés et donne quelques astuces.

La sécurité étant un enjeu majeur pour nous, un focus « Priorité Sécurité » a été intégré dans la Newsletter du Groupe envoyée chaque trimestre à plus de 120 000 clients abonnés ainsi qu'à tous les collaborateurs. Une opportunité de rappeler certaines règles d'utilisation de nos matériels au travers d'exemples concrets et illustrés.

- TRANSMETTRE -

Au-delà de la sensibilisation, Loxam agit sur le terrain pour former ses collaborateurs comme ses clients aux bonnes pratiques de sécurité. En interne, selon les métiers, un module sécurité renforcé est désormais proposé dès le premier jour du parcours d'intégration.

Des programmes adaptés aux clients des entreprises partenaires comme les grandes surfaces de bricolage (GSB), permettent un accompagnement approfondi des utilisateurs pour une meilleure connaissance des matériels, en toute sécurité. Qu'elles soient théoriques ou pratiques, les sessions sont organisées et animées avec les matériels les plus représentatifs de la gamme. Elles se déroulent au Centre de formation Loxam ou dans le cadre du LoxamTour Partenaires.

- FACILITER -

Une brochure dédiée à Loxam Access, spécialiste de l'élévation, a été conçue afin d'apporter à l'utilisateur un maximum d'informations techniques quant à l'utilisation de chaque nacelle, plate-forme, chariot élévateur… avec leur application et leur courbe de charge. Le client a ainsi tous les éléments pour choisir, en toute sécurité, la machine adéquate en fonction de la configuration de son chantier, du déport et de la hauteur souhaitée.

Un réseau de plus de 100 agences de formation est équipé partout en France pour nos clients et partenaires. Elles comprennent toutes une salle et un espace dédié à la manipulation des matériels lors des formations. Ces sessions sont animées par des experts et les tests proposés (CACES ou autres) sont réalisés par des organismes agréés et indépendants.

RÉSULTATS

350
clients sur 20 départements ont participé au LoxamTour Partenaires

100%
des collaborateurs du réseau ont suivi la formation « conduite en sécurité des matériels »

38
vidéos dédiées à l'utilisation des matériels disponibles sur la chaîne Youtube LoxamCorporate

ENVIRONNEMENT

Nous avons toujours eu à cœur d'adopter une vision globale de notre activité **pour en minimiser les impacts sur l'environnement**, notamment en développant des processus innovants de recyclage. Les initiatives du Groupe sont nombreuses, allant du tri des déchets à la valorisation des machines en fin de vie.

Renouvellement ISO 14001 pour 3 ans de **100%** du réseau

Facteur de performance, l'économie circulaire est au cœur de nos réflexions. Nous travaillons à cela au quotidien ce qui profite à l'ensemble des parties prenantes. Ainsi, les outils de management environnemental mis en place nous aident à progresser toujours un peu plus en faveur d'un développement responsable. Appliqués à l'ensemble du réseau, des objectifs sont fixés tous les 3 ans par la Direction Générale. Ainsi, cela a permis à l'ensemble des agences du Groupe d'obtenir le renouvellement de la certification ISO 14001 en 2015.

LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AU CŒUR DE NOS PROCESS

C'est un engagement historique pour nous : intégrer de bonnes pratiques environnementales à l'ensemble de nos activités, dans toutes nos agences, fait partie de notre ADN. Chaque filiale et division s'engage ainsi à surveiller de près tous les secteurs de son activité qui ont un impact sur l'environnement et à impliquer l'ensemble de ses collaborateurs. Pour nous, une maîtrise des déchets générés est source d'économies et de respect de l'environnement.

"La dynamique engagée pour la rénovation de notre réseau a été une opportunité d'augmenter la performance environnementale de l'ensemble de notre parc immobilier. Les améliorations apportées par le nouveau concept agence renforcent notre engagement par des actions concrètes : constructions conformes aux dernières exigences thermiques, apport d'éclairage naturel renforcé, traitement des effluents optimisé, respect de la biodiversité..."

François-Xavier LE ROUX,
Directeur immobilier Loxam

ZOOM

***Les diagnostics environnementaux sont demandés** à chaque ouverture d'agence, déménagement sur un nouveau site et dans le cadre des négociations avec les bailleurs. Pour le traitement de l'amiante, un diagnostic est prévu avant toute prise de bail, acquisition, renouvellement.*

ACTIONS

- ANTICIPER -

Le meilleur moyen d'éviter les risques est encore de les anticiper. Afin de gérer celui issu de la pollution lors du dépotage du carburant, un kit d'intervention est distribué dans les agences.
Le traitement des déchets issus des chantiers est aussi au cœur de nos actions. Chaque mois, nos agences récupèrent plus de 2 tonnes de boues, hydrocarbures et eaux issues du lavage des matériels. Ces déchets sont alors retraités grâce à un concept d'aire de lavage étudié et conçu dans ce sens.

Un travail sur le rejet des eaux a été réalisé en 2015. Il a abouti à des évolutions significatives dans la conception afin d'optimiser le stockage et la décantation des boues avant leur évacuation.

Le Groupe a aussi poursuivi l'installation de fontaines de lavage bio en atelier en remplacement des fontaines solvantées ou lessivielles.

- SENSIBILISER -

Notre priorité est de réduire les consommations d'eau, d'énergie fossile et notre production de déchets.
Pour cela, lors de la formation d'accueil des nouveaux collaborateurs, un module explique les 5 axes du plan d'action environnemental : l'aire de lavage, la gestion des déchets et des hydrocarbures, les situations d'urgence, le management s'y référant et les zones de charge des batteries.
La mise en place de fiches conseils (déchets, eau, situation d'urgence, stockage hydrocarbures) et la diffusion de conseils d'utilisation des matériels existent.
Un tri sélectif des déchets est organisé en agence avec une collecte qui est effectuée régulièrement par un prestataire agréé. Loxam s'assure qu'il peut justifier de la traçabilité de la prise en charge du produit jusqu'à son recyclage.

- INNOVER -

La minimisation de notre impact passe également par la mise en place de processus innovants.
Le Groupe a ainsi entrepris la dématérialisation de ses process. Ne plus imprimer est de bon augure pour toutes les parties.
En proposant d'opter pour la facture électronique, nous avons réduit significativement notre consommation de papier et confirmé notre engagement d'entreprise responsable, tout en répondant à la demande de nos clients.

Grâce au déploiement de notre CRM, les courriers clients sont eux aussi envoyés au format électronique.

RÉSULTATS

80%
des 350 tonnes d'huiles usagées produites en 2015 sont régénérées pour en faire du lubrifiant neuf, grâce à des partenariats avec des acteurs du secteur comme Veolia

100%
des nouveaux salariés ont été formés à notre politique environnementale en 2015

7%
d'économie de gazole en 2015 grâce au bridage des poids-lourds en France à 80 km/h

UN RECYCLAGE OPTIMISÉ DES MATÉRIELS

Nous optimisons le recyclage de nos matériels grâce à la réhabilitation et la valorisation. Le Centre de recyclage des matériels basé à Saint Paterne dans la Sarthe (72) est, depuis sa création en 1995, à l'avant-garde dans le domaine de la RSE. Précurseur, labellisé ISO 9001 et ISO 14001, il témoigne de notre engagement pérenne en la matière et renforce notre volonté d'aller plus loin dans notre engagement environnemental.
Sur plus d'un hectare, ce site gère l'ensemble du cycle de vie de nos machines : de la gestion des nouvelles acquisitions de matériels, la préparation et l'acheminement en agence, au contrôle et à la remise en état des machines, en passant par la récupération de pièces détachées et la vente à l'export de certaines machines du parc.

"Recycler nos matériels c'est aller dans le sens d'une société nouvelle plus responsable et nous souhaitons nous investir toujours plus dans cette direction."

Jean-Claude MAUNOURY,
Responsable Centre de recyclage des matériels Loxam

ZOOM

Le système de mise à disposition au réseau d'un stock de pièces détachées issues du démontage de nos machines a connu une nette progression en 2015.
De 23 000 demandes par an, nous sommes passés à 45 000 ce qui, en plus de confirmer notre engagement environnemental, nous a fait réaliser une économie de plusieurs millions d'€uros.
Cette réussite repose sur l'optimisation du suivi du stock rendue possible grâce au travail d'une équipe dédiée au démontage et à la création d'un poste de Responsable d'atelier.

ACTIONS

- RECYCLER -

Repensé en 2014 pour être modernisé, le Centre de recyclage des matériels témoigne de notre volonté de donner une dimension réelle et pérenne à notre engagement environnemental. Investissement sur le long terme pour notre entreprise, ce site a pour ambition d'industrialiser le recyclage de nos matériels dans le respect de la norme ISO 14001. Il participe au traitement rigoureux des matériels réformés, à une gestion drastique des volumes de déchets (banals, dangereux et valorisables) grâce à un système de collecte performant.

À cela s'ajoute l'expertise de nos équipes qui assurent un traitement optimal des déchets, avec des innovations remarquables comme la dissociation acier et caoutchouc réalisée sur les chenilles (100% des chenilles recyclées).

- RÉUTILISER -

Dans un souci constant d'optimisation, nos matériels réformés sont recyclés au sein de Loxam ou trouvent un acquéreur externe à l'entreprise. Ainsi, nous démontons ceux qui ne sont pas destinés à être vendus et récupérons puis lavons les pièces détachées qui peuvent être réutilisées.
Elles sont ensuite stockées en magasin et expédiées dans le réseau au gré des demandes : un gage d'économie et de réutilisation des pièces, sans gâchis. Plus de 7 100 pièces ont ainsi été prélevées en 2015 pour alimenter les ateliers de nos agences.

Il s'agit d'un système qui a fait ses preuves et qui renforce notre volonté de privilégier le remplacement des pièces plutôt que des machines.

- TRANSFORMER -

Quel que soit le type de déchet, Loxam s'assure de son retraitement optimal via des filières de prestataires agréés. Par exemple, nos 40 tonnes de batteries sont aujourd'hui régénérées ou recyclées totalement pour devenir de nouvelles batteries ou être incorporées à des métaux et plastiques dans d'autres produits. Les 49 tonnes de filtres à huiles et gazole sont traitées et une fois les métaux dissociés, broyées. Une partie des huiles est remise sur le marché, le reste est transformé en énergie et les métaux sont intégrés dans l'industrie. Pour les aérosols (15 tonnes), les gaz sont récupérés, le contenant est nettoyé avant d'être broyé, les composants plastiques et métalliques sont séparés afin d'être valorisés.

RÉSULTATS

1 500 t de déchets valorisables, **216 t** de déchets banals, **38 t** de déchets dangereux ont été gérés sur place en 2015

+27% des pièces ont été remises dans le circuit en 2015

90% des composants d'une minipelle sont recyclés

GOUVERNANCE

Être proche de nos collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires **afin de comprendre leurs attentes pour mieux y répondre**, a toujours été une priorité pour Loxam. Cet engagement historique s'accompagne d'une politique d'éthique intransigeante qui fonde notre principe de gouvernance. À l'égard de nos clients et fournisseurs, la priorité a toujours été donnée aux règles de bonnes pratiques des affaires auxquelles adhère l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

5 000
parties prenantes interrogées dans le cadre d'une enquête de matérialité

En plus de bannir toute idée de corruption active ou passive et de lutter contre la fraude, nous nous efforçons d'évoluer dans le cadre d'une concurrence saine et loyale.
Il est essentiel pour nos collaborateurs de travailler dans le respect des droits fondamentaux. L'atteinte de nos objectifs passe par le développement du dialogue avec nos parties prenantes.
En novembre 2015 une étude de matérialité* a été menée dans ce sens auprès de 5 000 personnes externes au Groupe (clients, fournisseurs, pouvoirs publics, riverains…) comme internes (collaborateurs, actionnaires, partenaires sociaux…). Le résultat nous a permis de mieux comprendre les attentes de chacun.

* Approche méthodologique qui permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE d'une entreprise en fonction de l'appréciation que portent les parties prenantes sur son organisation.

RESPECT DE L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

En matière de respect de l'éthique des affaires, Loxam a toujours mis un point d'honneur à exercer son activité dans le strict respect de la loi et de la concurrence. Le Groupe agit en toute transparence. Les fournisseurs sont régulièrement évalués, les agences auditées, le parc matériel contrôlé par des organismes externes, un référent de l'éthique veille à la bonne compréhension des règles de la Charte et répond aux questions qui peuvent lui être posées quant à son application.

"L'éthique et la RSE sont aujourd'hui des sujets incontournables et indissociables l'un de l'autre. Ancrée de longue date dans les valeurs du Groupe, notre volonté de structurer notre démarche éthique va de pair avec notre statut de leader européen."

Nicolas JONVILLE,
DRH & Directeur RSE Loxam

ACTIONS

- POSER DES RÈGLES CLAIRES -

La Charte éthique définit les valeurs du Groupe et ses principes fondamentaux : intégrité, respect de l'environnement et des valeurs humaines. Elle est un outil qui fixe les objectifs, les droits et les devoirs de chacun au sein du réseau. Les engagements qui y sont exprimés guident l'action de tous les collaborateurs du Groupe au quotidien et ce, en toutes circonstances. Ainsi, nous nous engageons à faire preuve de discrétion quant aux informations concernant nos clients, fournisseurs, financiers et autres tiers, à ne pas louer plus que nécessaire, à ne pas remettre en location une machine défaillante et à assurer les contrôles de conformité réglementaires de notre parc. Nous entretenons des relations saines avec nos partenaires dans le respect des règles telles que définies par les instances professionnelles du secteur.

La nomination, en 2015, d'un référent éthique en interne comme en externe (membre du Comité stratégique de l'entreprise) confirme notre volonté de faciliter la prise de parole de chacun afin de prévenir tout comportement ou situation contraire à l'éthique du Groupe.

- CHOISIR NOS PARTENAIRES -

Afin de respecter nos principes d'équité et de transparence, nous sélectionnons nos fournisseurs de matériels selon les critères objectifs que sont, entre autres, le coût de la maintenance, la qualité du SAV, le prix et désormais l'engagement de nos partenaires en RSE. Nous n'acceptons aucune demande qui pourrait compromettre la rentabilité et l'honorabilité de l'entreprise.

Nous veillons à consulter, lors de nos appels d'offres, des entreprises aussi bien locales que nationales et de toutes tailles. Par souci de transparence, nous mettons un point d'honneur le cas échéant, à expliquer pour quelles raisons certaines ne sont pas référencées. C'est un engagement que nous prenons vis-à-vis de toutes nos parties prenantes.

RÉSULTATS

302
agences ont été contrôlées en 2015 par l'Audit interne

200
Audits qualité ont eu lieu en 2015

- CONTRÔLER -

Chacune de nos agences est auditée régulièrement par les directions Audit interne et Audit qualité du Groupe. L'Audit interne, garant du patrimoine de l'entreprise, veille au respect des règles (présence d'un contrat à chaque location, qualité de la facturation, etc). La mission de l'Audit qualité est, quant à elle, de s'assurer de la bonne compréhension et de l'application des process dans le cadre des normes ISO.

Des contrôles externes (contrôles périodiques sur nos matériels, audits ISO 9001 et 14001) sont aussi réalisés par des organismes reconnus. Une garantie pour nous comme pour le client de la fiabilité des actions menées.

De plus, depuis l'exercice 2015, les comptes consolidés du Groupe sont présentés selon les normes internationales IFRS (International Financial Reporting Standards). Cette nouveauté assure une meilleure lisibilité des états financiers de l'entreprise.

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Améliorer nos pratiques pour toujours mieux répondre aux attentes de nos parties prenantes est un objectif que nous ne perdons jamais de vue.

"Avec ses fournisseurs, Loxam dépasse un dialogue commercial classique pour engager un vrai échange d'expérience qui nous a permis notamment de progresser ensemble sur les sujets de sécurité au travail et de compétence dans l'utilisation des outils et matériels."

Evelyne MERCIER,
Directrice Business Excellence - Hilti France

ACTIONS

- TRAVAILLER MAIN DANS LA MAIN -

Des actions locales ont été initiées auprès d'écoles, des partages de savoir-faire ont été réalisés en matière de sécurité notamment pour tisser des partenariats dans le cadre de la politique d'apprentissage. Par ailleurs, à plus grande échelle, Loxam participe activement à de nombreuses commissions organisées dans tous les pays où nous sommes implantés. Il s'agit par exemple de l'association européenne des loueurs (ERA), du DLR (France), de l'IPAF (Royaume-Uni), de l'ASEAMAC (Espagne), etc. Nous nous impliquons ainsi pleinement dans la promotion de notre secteur d'activité et dans l'évolution de nos métiers. En interne, un dialogue avec les instances représentatives (CE, CHSCT, syndicats…) est entretenu en permanence avec la Direction Générale.

- FAIRE ÉVOLUER NOS PRATIQUES -

À la suite de l'enquête de matérialité, nous avons décidé de concentrer notre action sur la sécurité des utilisateurs de nos matériels. C'est un point fort reconnu lors de l'évaluation et qui reste notre premier sujet de préoccupation et ce, depuis près de 50 ans.

Le dialogue avec nos parties prenantes est un axe de progrès prioritaire que nous nous engageons à améliorer en communiquant plus régulièrement le résultat de nos actions.

PLAN D'ACTION RSE 2015-2017

Dans cette continuité et volonté d'amélioration continue, Loxam a abordé en 2015 une nouvelle étape de sa démarche RSE qui, pour rappel, s'appuie sur :

3 piliers majeurs :

Soutenir le pacte mondial de l'ONU et progresser tous les ans sur l'application de ses 10 principes universels ;

Appliquer la charte éthique qui couvre les enjeux éthiques auxquels sont confrontés les collaborateurs du Groupe ;

Développer une gouvernance et des objectifs de performance RSE dans le cadre de la norme ISO 26000 en engageant l'ensemble des parties prenantes.

Afin de co-contruire cette démarche, 20 enjeux ont été identifiés à la suite d'entretiens menés avec ses parties prenantes et validés par le Comité de Direction du Groupe. Ces 20 enjeux couvrent les 7 questions centrales de la norme ISO 26000 et les 4 thèmes du Global compact.

20 ENJEUX LOXAM 2015-2017

1

GOUVERNANCE

1 Communication Responsable
2 Dialogue avec les Parties Prenantes

2

DROITS DE L'HOMME

3 Gestion de la Diversité
4 Respect des droits de l'homme

3

RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL

5 Santé, Sécurité, Bien-être des collaborateurs
6 Dialogue social et communication interne
7 Développement du capital humain

4

ENVIRONNEMENT

8 Préservation de l'eau
9 Préservation des sols et gestion des déchets
10 Gestion du Cycle de vie du matériel
11 Limitation des Gaz à Effet de Serre

5

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

12 Anti-Corruption
13 Concurrence loyale
14 Relation fournisseurs responsables

6

QUESTIONS RELATIVES AUX CONSOMMATEURS

15 Santé et sécurité des Clients
16 Limitation de l'impact environnemental des clients
17 Pédagogie autour de l'économie de la fonctionnalité
18 Services, Assistance technique et Gestion des litiges

7

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

19 Développement des territoires
20 Aménagement des territoires responsables

À partir de ces **20 enjeux RSE**, une enquête de matérialité auprès de nos parties prenantes sera effectuée tous les 3 ans. D'après les résultats de cette enquête confiée à un organisme extérieur spécialisé en RSE, le Groupe sélectionne les questions qui sont de la plus haute importance pour nos parties prenantes, et qui ont un impact de performance pour Loxam. Ces questions seront définies comme "chantiers" prioritaires et seront traitées avec des plans d'actions et de suivis au cours des 3 années suivantes. Les résultats des actions menées sur ces "chantiers" seront communiqués dans les rapports RSE et les COP annuels du Groupe.

La première enquête de matérialité a eu lieu en 2015 pour couvrir les "chantiers" qui seront déployés sur la période 2015-2017.

Les actions 2015 ont été présentées précédemment. Voici le **plan d'actions pour 2016** :

THÈMES	ACTIONS 2016
GOUVERNANCE	Mise en place de la Gouvernance RSE et éthique définie fin 2015.
	Finaliser la cartographie des risques du Groupe Loxam.
	Renforcer la communication de la politique RSE notamment à l'international via la création d'une rubrique RSE dans le journal interne, la rédaction d'une brochure RSE, la 1re rédaction de la COP.
DROIT DE L'HOMME & LOYAUTÉ DES PRATIQUES	Déploiement de la Charte éthique validée fin 2015 via réunions d'information et formation des Managers Loxam à l'éthique en entreprise.
	Mise en place des process pour suivi et contrôle de la charte éthique coordonnée par notre référent éthique via notamment un dispositif d'alerte.
DROIT DE L'HOMME	S'assurer d'une meilleure visibilité de la gestion de la diversité par la mise en place d'indicateurs et d'engagements pris avec les partenaires sociaux (contrat génération, égalité H/F).
LOYAUTÉ DES PRATIQUES	Optimiser les relations fournisseurs dans une démarche responsable : d'un côté en diminuant les délais de règlements des factures fournisseurs et de l'autre en intégrant des critères RSE lors de l'ouverture de comptes fournisseurs.
CONDITIONS DE TRAVAIL	Négociation avec les partenaires sociaux d'un accord sur la qualité de vie au travail.
	Renforcer nos actions de préventions des accidents au travail avec le CHSCT, et la culture sécurité via un programme de management de la sécurité.
ENVIRONNEMENT	Redéfinir le label LOXGREEN pour le matériel et le négoce.
	Refaire sur 2016 un bilan énergétique et un bilan carbone puis mettre en place des indicateurs environnementaux et un plan d'actions dédié.
	Réflexion à conduire sur les véhicules électriques avec mise en place d'un site pilote équipés de fourgons utilitaires électriques.
	Réflexion à conduire sur la biodiversité avec mise en place des premières actions (ruches, …).
RELATIONS AUX CONSOMMATEURS	Mettre en place un suivi des accidents et des incidents clients, amélioration du Flash Newsletter avec retour d'information à chaque diffusion sur les problèmes rencontrés avec des matériels précis.
	Augmentation du nombre de films dédiés à la prise en main du matériel en toute sécurité et mise à disposition de nos clients sur nos sites et chaine YouTube.

CONCLUSION

Loxam a toujours eu à cœur d'être acteur de la RSE dans son histoire. Avec Global Compact et l'ISO 26000, le Groupe se lance un nouveau défi en matière de développement durable. Il s'agit pour notre entreprise de prouver non seulement qu'elle fournit des produits et des services qui satisfont les clients sans porter atteinte à l'environnement, mais aussi qu'elle agit de façon socialement responsable. L'adhésion au Global Compact en octobre 2015 et l'obtention du niveau 3 de la norme ISO 26000 en décembre 2015 ne font que renforcer la pérennité des engagements pris ces 50 dernières années.

THE GLOBAL COMPACT

NOUS SOUTENONS
LE PACTE MONDIAL

SGS PERFORMANCE ISO 26000
www.sgs.com

IMPRIM'VERT 2016

Ce document a été réalisé dans une imprimerie détentrice de la marque Imprim'Vert.
Elle s'engage à n'utiliser que des encres végétales, ainsi que des papiers recyclés
ou étant fabriqués dans une logique de développement durable.
Elle gère également ses déchets solides et liquides de manière éco-responsable.

89, avenue de la Grande Armée - 75219 Paris Cedex 16
Tél. : 01 58 440 400 - Fax : 01 58 440 179
www.loxam.fr

LOXAM - SAS au capital de 258.222.630 € - RCS Lorient 450 776 968
Siège social : 256 rue Nicolas Coatanlem - 56850 CAUDAN

Août 2016 - Conception/réalisation : Pixelis - Photographie couverture : GraphicObsession, Getty Images.