



## FORMATION

ASSURER UNE MISE  
EN MAIN DE QUALITÉ



# KA

## KILOUTOU



RESPONSABILITÉ SOCIALE  
DES ENTREPRISES  
RAPPORT 2016

# SOCIAL

VIENS, VIS  
GRANDIS  
CHEZ KILOUTOU



# »» LA SÉCURITÉ AVANT TOUT



## L'ÉDITO DE XAVIER DU BOÏS PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL



La RSE tirera aussi profit de l'analyse des données technologiques. Nous avons actuellement en test 3 000 machines connectées. A travers une maintenance plus précise, mieux ciblée, nous gagnerons en efficacité et en longévité pour l'ensemble de notre équipement.

Enfin, la démarche collaborative est une valeur sûre pour garantir les relations durables avec nos clients et nos fournisseurs. Nous avons mis en place un plan de formation sans précédent pour améliorer notre approche et notre accompagnement client. Nous avons développé les outils digitaux qui simplifient nos process de location. Mieux encore, nous co-concevons avec nos clients des solutions de service plus performantes. L'intelligence collective nous porte à progresser ensemble et les progrès technologiques nous permettent d'améliorer nos prestations.

Notre métier de loueur s'inscrit naturellement au cœur du développement durable. En adoptant une démarche RSE, nous progressons donc en cohérence avec nous-mêmes. Et ce qui est bon pour l'environnement, est bon pour les hommes et pour l'économie. Kiloutou est donc dans une démarche d'exemplarité qui se traduit dans l'amélioration constante de nos résultats.

Cette année nos performances en matière de RSE ont ainsi été saluées par l'European Rental Association (ERA) qui nous a décerné le Prix du Développement Durable, devant les plus grands acteurs du marché. Je tenais beaucoup à remporter cette reconnaissance d'exemplarité, et nous pouvons en être fiers ! Nous étions aussi les premiers signataires de notre profession du Global Compact des Nations Unies. Je renouvelle au nom de Kiloutou cet engagement, et pour y souscrire, nous poursuivons en interne le déploiement de notre stratégie IMPACT.

Avec IMPACT, nous disposons d'un référentiel efficace. Ce référentiel sera bien entendu amené à évoluer, pour être perfectionné. Nous allons surtout le déployer dans nos agences à l'international, sur la base d'un socle commun, et en tenant compte des particularités de chaque marché. C'est un challenge, mais nous y parviendrons ! Nous avons obtenu des changements spectaculaires pour améliorer la sécurité sur le terrain : la prise de risque n'est pas acceptable. Et pour mieux faire encore, nous travaillons de manière préventive sur toute la chaîne de la sécurité, en analysant les «presque accidents». Nous mettons donc tout en œuvre pour atteindre rapidement notre objectif du zéro accident.

«  
Nous sommes  
dans une démarche  
RSE vertueuse à  
tous points de vue »

Nos partenaires financiers en sont aussi convaincus et nous soutiennent. Il y a une véritable corrélation entre les performances économiques des entreprises et leur engagement dans le développement durable. Notre avance en matière de RSE est un réel avantage compétitif et l'amélioration de notre taux de satisfaction client en témoigne avec une progression de 4 points en 2016. Nous sommes dans une démarche RSE vertueuse à tous points de vue. Kiloutou se veut et doit être une entreprise exemplaire !

## SOMMAIRE

- 02 Édito
- 03 Présentation du Groupe
- 04 Présentation d'IMPACT
- 06 4 questions à Olivier Colleau
- 08 Faits marquants 2016
- 10 Dossier sécurité
- 14 Dossier formation
- 18 Viens, Vis, Grandis
- 22 Satisfaction du client
- 26 Fournisseurs Partenaires
- 30 Intégration dans les territoires
- 34 Indicateurs RSE



### Nouvelle gouvernance

Cette ré-organisation de notre équipe de direction nous permet de définir et de mettre en œuvre des stratégies de développement adaptées à nos enjeux de croissance. Nous allons ainsi pouvoir poursuivre notre croissance dans les conditions les plus favorables.

1. Xavier du Boÿs, Président Directeur Général
2. Alain Loeb, Directeur Général Supports Groupe
3. Olivier Colleau, Directeur Général Groupe
4. Patrick Rybicki, Directeur Général International et Développement
5. Lionel Wallet, Directeur Réseau
6. Valérie Marchand, Directrice Commerce et Marketing
7. Yann Bonnet, Directeur de l'Exploitation
8. David Lamiaux, Directeur Ressources Humaines
9. Jan-Luc Ambre, Directeur Administratif et Financier
10. François Renault, Directeur Matériel
11. Vincent Royer, Directeur Transformation Numérique

**462 M€**  
Chiffre d'affaires en France

**532 M€**  
Chiffre d'affaires total groupe

**250 000**  
Nombre de matériels en location en France

**19 500**  
Nombre de matériels en location à l'international

**4 000**  
équipiers en France

**300**  
équipiers à l'international



## YANN BONNET, DIRECTEUR DE L'EXPLOITATION MESURE POUR NOUS LES ENJEUX DE LA DÉMARCHE

"2017 MARQUERA UNE ÉTAPE IMPORTANTE POUR KILOUTOU, AVEC LA LABELLISATION FINALE DE L'ENSEMBLE DE NOS AGENCES. NOUS AVONS FAIT LE CHOIX DE NOUS ADOSSER À LA NORME ISO 26000 POUR CRÉER NOTRE RÉFÉRENTIEL PRIVÉ IMPACT..."



Yann BONNET,  
Directeur Exploitation

La démarche IMPACT s'inscrit aujourd'hui comme la colonne vertébrale de notre management dans l'entreprise. L'ensemble des indicateurs présents au sein de ce référentiel sont rattachés à l'une des composantes de notre politique en matière de RSE.

Concrètement une équipe de coordinateurs accompagne les opérationnels dans la compréhension, la mise en oeuvre et le suivi de cette démarche. Une fois le sens donné, les managers engagent leurs équipes pour mener les actions dans un mode très participatif. Cette méthode suscite beaucoup d'engagement, d'enthousiasme et implique individuellement chaque salarié de l'entreprise vers une plus grande responsabilisation. L'ensemble de nos 61 Groupes d'Agences est ainsi audité une fois par an afin de garantir

que nous soyons toujours au niveau attendu.

Nos clients constatent et apprécient ces changements en nous encourageant à aller plus loin.

C'est également le rôle des parties prenantes au sein du Comité de Labellisation indépendant, tout à la fois nous accompagner et nous challenger sur les futures étapes.

Travailler en partenariat et collaboration est un plus essentiel afin d'améliorer en permanence nos process, c'est l'une des raisons pour lesquelles nous comptons prochainement intégrer au Comité de Labellisation certains de nos fournisseurs et de nouveaux clients.

De belles perspectives d'amélioration s'ouvrent encore à nous, avec la gestion des DEEE (11 Tonnes triées en 2016), la réduction des consommations énergétiques ou une meilleure protection de l'environnement (aire de lavage à circuit fermé).

Nous soutenons et encourageons également beaucoup d'initiatives locales qui contribuent à l'amélioration continue de notre référentiel."

### LE RÉFÉRENTIEL IMPACT

Le référentiel IMPACT défini par Kiloutou incarne, à travers 3 thématiques majeures, ses engagements en terme de responsabilité durable. Ces thématiques sont déclinées dans un ensemble d'actions à mener, à travers diverses procédures d'accompagnement.

Un tableau de bord rassemble aussi les indicateurs de pilotage qui permettent à chaque agence de mesurer chaque mois la performance de son engagement RSE. En voici les lignes directrices :

#### Environnemental

- Le process d'élimination des déchets est maîtrisé.
- Les sols sont protégés de tout écoulement de déchets industriels dangereux (DID).
- Les consommations électriques, gaz, eau, gasoil, sont mesurées.
- L'impact environnemental des transports est réduit grâce à l'optimisation des transferts.
- Le référencement des produits dangereux est maîtrisé.
- Les abords des locaux sont propres.

#### Social

- La sécurité des salariés est assurée.
- VIENS : Les nouveaux équipiers sont intégrés afin de permettre leur réussite.
- VIS : Des équipiers épanouis et impliqués.
- GRANDIS : Des équipiers qui développent leurs compétences et peuvent évoluer.

#### Économique

- La satisfaction et la sécurité des clients à l'utilisation de nos matériels sont assurées.
- Les données des clients sont dématérialisées.

En 2016, le référentiel IMPACT a été déployé et audité dans les 2/3 de nos agences.

**RICHARD DUCHAMPS,**  
Dirigeant Fondateur EURACRP



"Notre organisme a participé, en 2013, à la construction du référentiel de labellisation IMPACT, sous référentiel privé. Depuis nous auditions chaque année tous les groupes d'agences pour nous assurer que toutes les dispositions prises sont bien appliquées, et pour vérifier leur efficacité par une série d'indicateurs de performance.

Ces résultats sont ensuite partagés avec le comité de labellisation pour décider d'attribuer ou de retirer la labellisation. Kiloutou fait partie des rares sociétés qui ont pris le sujet par le bon bout, en commençant par balayer devant sa porte.

En démarrant le déploiement par les agences, ils ont touché les opérationnels, les clients et le commerce.

C'est vraiment remarquable. Par les outils proposés et l'ensemble des procédures, la démarche IMPACT a été bien implantée, mais surtout elle se maintient dans le temps. La particularité du référentiel IMPACT tient à l'intervention des parties

prenantes. A travers le comité de labellisation, ils donnent leur avis sur la qualité du référentiel et sur les résultats obtenus."

**PIERRE-YVES RAGACHE,**  
Directeur de Groupe  
d'Agences Alpes

"Entre juillet et fin novembre 2016, toutes les agences de mon groupe ont été informées et mobilisées pour partager les différents points du référentiel et identifier les actions à mener. Nous avons parfois dû trouver des solutions inhérentes à la configuration de chacun, comme pour l'installation des bacs à huile par exemple, afin de pouvoir répondre à la protection de l'environnement, mais aussi à la sécurité des équipiers chargés du versement dans les cuves.

Globalement, les procédures ont contribué à mieux zoner les espaces, à nous débarrasser de stockages inutiles, à mieux gérer nos déchets.

Nous avons aussi accentué la formation des équipiers, sur la conduite d'engin, le sauvetage-secourisme et risques incendie. IMPACT a eu sans conteste un

véritable effet booster !"

**CYRIL BRILLOUET,**  
Directeur de région Sud-ouest

"Le référentiel IMPACT s'est inscrit dans le cadre d'un programme d'amélioration constante qui préexistait chez Kiloutou. Il a permis de formaliser en différentes thématiques l'ensemble de nos actions terrain, et il nous offre un outil de pilotage mensuel performant. Les équipiers ont surtout beaucoup grandi à travers les méthodes, et nous pouvons mieux les accompagner dans leur plan de carrière. IMPACT a permis de redonner du sens au travers de la démarche collective.

Développer une pensée positive, travailler ensemble, faire plus attention à la sécurité des autres, à travers la bienveillance. IMPACT nous a mis dans une démarche d'amélioration continue. Les équipiers ont véritablement adhéré et nous devons aussi être tous plus éthiques dans la manière d'atteindre nos objectifs."



### TABLEAU DE CONCORDANCES GLOBAL COMPACT

#### PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

Création de la Charte Éthique d'Achat qui formalise les engagements attendus des fournisseurs en terme d'éthique.  
(voir page 28)

#### PRINCIPES RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

Tout accident est un échec inadmissible. Enrayer la spirale de l'accident est l'enjeu du projet Sécurité de Kiloutou.  
(voir page 12)

#### PRINCIPES RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT

Un deuxième bilan carbone a été réalisé en 2016. Il est consultable sur le site de l'Ademe.  
(voir page 32)

#### PRINCIPES RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Mise en place de la Charte de déontologie pour les acheteurs. Elle définit les règles de comportement et les standards éthiques à respecter.  
(voir page 28)



## 4 QUESTIONS À OLIVIER COLLEAU, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE KILOUTOU

FOCUS SUR LES INTÉRÊTS MAJEURS DU RÉFÉRENTIEL IMPACT :  
UN ACCOMPAGNEMENT VERS L'EXEMPLARITÉ, UNE ATTENTION  
SOUTENUE ET RENFORCÉE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ,  
ET UNE AMÉLIORATION DANS LA DIVERSITÉ DE NOS ÉQUIPES.  
NOUS FAISONS LE POINT AVEC OLIVIER COLLEAU.

### KILOUTOU REVENDIQUE LA CONFIANCE EN L'HOMME. COMMENT CET ENGAGEMENT SE CONCRÉTISE-T-IL ?

La confiance en l'homme est une conviction que nous portons depuis la création de l'entreprise. En tant que société de services, nous avons besoin d'avoir des femmes et des hommes passionnés par leur métier et compétents. Cette valeur se traduit à travers la responsabilisation des équipes, l'exemplarité dans l'incarnation de nos valeurs, et enfin l'épanouissement dans son métier et la possibilité d'évoluer. La certification Top Employer vient d'ailleurs récompenser nos efforts, puisque nous avons été primés pour la gestion des carrières, la capacité à offrir de nouveaux challenges à nos équipiers, pour notre culture d'entreprise et pour notre plan de formation.

### COMMENT IMPACT A-T-IL ÉTÉ MIS EN ŒUVRE ET POUR QUELS RÉSULTATS ?

IMPACT inclut les pratiques et les principes que les équipes doivent suivre au quotidien pour être conformes à des engagements d'entreprise responsable, vis-à-vis de nos clients, de nos équipiers et de l'environnement. Il est validé chaque année par un comité de

labellisation composé de clients, et de représentants d'organismes comme l'Ademe ou la Carsat. Ce référentiel nous a permis notamment d'améliorer le taux de gravité des accidents en 2015, passant de 2 à 1,6. Ce n'est pas satisfaisant et leur fréquence reste trop élevée. Depuis janvier 2016 nous renforçons donc notre vigilance avec un défi sécurité pour parvenir à un niveau d'excellence. 2 régions travaillent à mettre en place des préconisations qui seront ensuite déployées sur l'ensemble de notre réseau.

### COMMENT POUVEZ-VOUS GARANTIR LA SÉCURITÉ DE VOS CLIENTS UTILISATEURS ?

Tout d'abord, nous assurons le relai auprès de nos clients des campagnes de prévention de l'OPPBT\*, à travers la distribution de flyers en agence, et en relai sur notre site internet. Nous partageons aussi un partenariat avec l'Iris-ST qui a analysé l'ensemble de nos gammes de matériels et qui a apposé son label sur certains d'entre eux. L'Iris-ST émet également des conseils sur notre plateforme communautaire d'échange d'information sur l'usage d'un matériel, Wikimat. Ensuite, tout nouveau matériel, avant d'être référencé doit subir une série de tests très pointus dans notre centre

d'essai. Après chaque location un programme de maintenance adapté est appliqué. Et nos clients sont formés à la pratique sur le terrain, plutôt qu'en salle. Nous pouvons ainsi garantir le parfait état de chaque matériel dans son fonctionnement et dans son usage, avec une mise à disposition des EPI (Équipements de protection individuelle).

### QUEL EST LE PROCHAIN DÉFI À RELEVER POUR RENFORCER VOTRE CONFIANCE EN L'HOMME ?

Remettre de la parité dans nos équipes et recruter plus de femmes ! Notre taux de féminisation est beaucoup trop faible, un peu au-dessus de 10% des effectifs dans le réseau. Nous évoluons depuis des années dans un monde fermé entre hommes. Il est aujourd'hui indispensable pour nous d'ouvrir nos équipes à la mixité. Nous en mesurons chaque jour dans nos agences tous les avantages : à travers des expériences enrichissantes, de la tempérance dans les rapports et une même exigence de qualité, nous favorisons une plus grande ouverture d'esprit et de meilleures pratiques.

\*OPPBT : Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics.



**Je vois tous les bienfaits que la diversité  
peut apporter dans les équipes »**



Taux de féminisation  
**15%**  
sur 2016



**2016**  
Kiloutou est Top Employer  
pour la 3<sup>ème</sup> année  
consécutive



**2/3**  
des agences  
déployées sur IMPACT

# 2016, UNE ANNÉE RICHE

QUELQUES ÉVÉNEMENTS MAJEURS VIENNENT PONCTUER CETTE ANNÉE. ILS SONT AUSSI LES MARQUEURS DE NOTRE RESPONSABILITÉ DURABLE : LES RÉCOMPENSES, LES CONTRATS CLIENTS, LES ACQUISITIONS, UNE FÉMINISATION DE NOTRE GOUVERNANCE ET UNE NOUVELLE IDENTITÉ VISUELLE.



## 2016 UNE NOUVELLE IDENTITÉ VISUELLE

Notre logo historique fragilisait notre identité. Il était temps de le changer pour réaffirmer notre positionnement de loueur pour professionnels.

Ce nouveau logo, plus moderne est symbolisé par un signe fort qui ne nécessite pas de lecture et qui incarne nos valeurs en plaçant l'homme au centre.

## 13-14 janvier 2016 SALON DES FOURNISSEURS

Plus de 150 fournisseurs, venus de toute la France, ont répondu présents au salon professionnel qui s'est tenu en marge de la Yellow Party (séminaire annuel) 2016.

Des rencontres pour mieux connaître les matériels sur le plan technique et commercial. Mais aussi des échanges sur les besoins exprimés sur le terrain par nos clients. (Photo n°1)



## Mars 2016 ACQUISITION DE STARLIFT EN ALLEMAGNE

Spécialiste de la location de matériels d'élévation dans le nord de l'Allemagne, la société Starlift est reconnue pour son expertise et la largeur de sa gamme (750 machines capables de s'élever jusqu'à 47m de hauteur). Cette acquisition permet à Kiloutou de faire son entrée sur un marché allemand à fort potentiel. (Photo n°2)



## Mai 2016 UNE GOUVERNANCE QUI SE FÉMINISE

Arrivée d'une femme à la gouvernance de Kiloutou. Nous accueillons Valérie Marchand, directrice commerce et marketing.

Valérie, diplômée d'un Master de droit privé, Cesa HEC management de business unit et coaching en entreprise, incarne la féminisation de nos équipes aussi bien que notre exigence professionnelle. (Photo n°3)



## 8 juin 2016 PRIX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DÉCERNÉ PAR L'EUROPEAN RENTAL ASSOCIATION

À l'occasion de son congrès annuel à Stockholm, l'E.R.A. a décerné au Groupe Kiloutou le tout nouveau Prix du Développement Durable pour son engagement et ses actions innovantes en la matière.

Ce prix récompense aussi l'engagement de Kiloutou sur le plan de la responsabilité sociétale, illustré par l'évolution vers le Développement Durable des 3 valeurs historiques du groupe : passion du client, goût de la performance et confiance en l'Homme.



## Juillet 2016 UEFA

Signature du contrat d'exclusivité avec l'UEFA, qui se conclut par une double réussite économique et professionnelle.

Très belle mobilisation des régions et toutes les directions métiers sur les 10 stades de la compétition. (Photo n°4)

## Octobre 2016 ACQUISITION DE LA COMPAGNIE ATLANTIQUE DE LOCATION C.A.L

Acteur incontournable du Grand Sud Ouest de la France, pour la location de solutions d'énergie temporaire et de pompage, la société C.A.L. propose un parc de 800 machines et accessoires (groupes électrogènes jusqu'à 1 000 KVA et pompes jusqu'à 1200 m3/h).

Cette acquisition permet à Kiloutou de compléter l'offre de notre Division Spécialités. (Photo n°5)

## Novembre 2016 ACQUISITION DE ALVECON EN ESPAGNE

La société Alvecon est un acteur incontournable de la location de matériels et d'échafaudages fixes dans les régions de Navarre et du Pays Basque.

Elle dispose d'un parc de plus de 1000 machines, complété d'échafaudages fixes et d'ascenseurs de chantier.

Kiloutou élargit ainsi son réseau en Espagne en offrant une qualité de services toujours plus élevée. (Photo n°6)



**DOSSIER  
SÉCURITÉ**

# **LA SÉCURITÉ AVANT TOUT !**



Enrayer la spirale de l'accident, c'est l'enjeu du défi interne relatif à la santé et à la sécurité au travail. Une volonté affirmée chaque jour, pour changer les comportements, et inscrire la sécurité durablement dans la culture de l'entreprise.



Taux de fréquence

51,2



Taux de gravité

2,8



2

agences MASE



## LA SÉCURITÉ AVANT TOUT

C'EST LA CONJONCTION DE PLUSIEURS ÉVÉNEMENTS CHEZ KILOUTOU QUI A PERMIS DE METTRE EN PLACE UN PLAN D'ACTIONS D'ENVERGURE, POUR RÉVEILLER LES CONSCIENCES ET PRIORISER IMPÉRATIVEMENT LA SÉCURITÉ.

Malgré la qualité de l'accueil sécurité, avec les formations e-learning, le livret sécurité et la remise des EPI, le niveau d'accident restait trop élevé chez Kiloutou. Une forte prise de conscience en interne, la certification MASE de 2 agences, ainsi que les exigences des clients ont permis de prendre le sujet à bras le corps, pour déployer de nouveaux plans d'actions prioritaires pour la sécurité des équipiers.

### UN MÉTIER EXPOSÉ

Les équipiers Kiloutou témoignent de leurs expériences de mise en danger, et des traumatismes engendrés. Vouloir bien faire, au péril même de sa sécurité, n'est

pas un gage de professionnalisme, au contraire. Cette prise de conscience passe désormais par l'échange des bonnes pratiques professionnelles au sein des agences. C'est le cabinet spécialisé Triadis qui accompagne depuis 2016 le Groupe Kiloutou dans cette démarche. Le management se fait au travers de la méthode des 5 axes : la Pratique Managériale, l'analyse des risques, le retour d'expérience, la communication et la Formation. Ensemble, ils ont mesuré la nécessité de changer les comportements, pour que les moyens mis en place prennent effet. Il aura fallu dépasser quelques inquiétudes pour rassurer, et démontrer que la sécurité accroît aussi la performance des prestations de service de l'entreprise.

### DES PROFESSIONNELS RESPONSABLES

Lors des pilotes sur 2 groupes d'agences (Lorraine Nord et Loire) une implication profonde des équipes sur le sujet a été constatée. Dès les six premiers mois, les agences ont pu mesurer les changements opérés. Les échanges très réguliers ont favorisé des remontées d'informations importantes, et la mise en place d'axes d'amélioration. Les responsables QSE des clients apprécient aussi de pouvoir dialoguer avec Kiloutou sur un même niveau d'engagement. Enfin, cette démarche présente des vertus collaboratives, et favorise le travail collaboratif. Son déploiement sera étendu en 2017 sur 2 autres

régions avant d'être généralisé. Certifications, agréments, dans tout le réseau, les agences Kiloutou démontrent leur capacité à répondre aux cahiers des charges les plus exigeants en matière de sécurité, pour développer de nouveaux secteurs d'activité.

### KILOUTOU, LOUEUR AGRÉÉ

Ainsi les entreprises de services à l'industrie, dont la location de matériel s'inscrit dans un cadre très strict d'intervention. Le Groupe Ponticelli, dans le cadre des changements de configuration du Stade de France, a qualifié Kiloutou en 2015 en tant que « fournisseur agréé ». Cet agrément porte surtout sur la sécurisation des hommes et des matériels et sur le respect des process. La certification MASE - pour Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises - est aussi un pré-requis pour pouvoir répondre à certains appels d'offre. Kiloutou poursuit cette démarche de certification MASE qui traduit la

volonté de l'entreprise d'améliorer continuellement l'organisation et les process, au profit de la sécurité des hommes, que ce soit en agence ou sur les chantiers.

### RÉPONDRE AU DÉFI DE LA SÉCURITÉ EN LIEN AVEC NOS PARTENAIRES

Rendre les pratiques du BTP plus sûres, pour ses équipiers, comme pour les utilisateurs de matériels, c'est aussi l'objectif de la Fédération Internationale du Matériel d'Accès en Hauteur (IPAF). Kiloutou a donc rejoint fin 2016 cette organisation internationale, afin de renforcer ses actions d'information et de formation. L'IPAF joue un rôle

majeur dans l'avancement d'un grand nombre de procédures de conception, sécurité et tests qui sont désormais appliqués dans ce secteur. Par ailleurs, le Groupe Kiloutou est partenaire des deux entités référentes en matière de prévention et sécurité : l'OPPBT\* et IRIS-ST\*\*. Ils s'investissent et soutiennent diverses actions volontaristes afin de promouvoir la sécurité :

- soutien et relais en agence et sur le site internet de la campagne nationale 2016 sur les chutes de hauteur avec l'OPPBT\* (organisme de prévention des entreprises du BTP),
- participation à un prix d'innovation pour fabriquer des bâtiments durables moins chers avec l'UCI (Union des Constructeurs

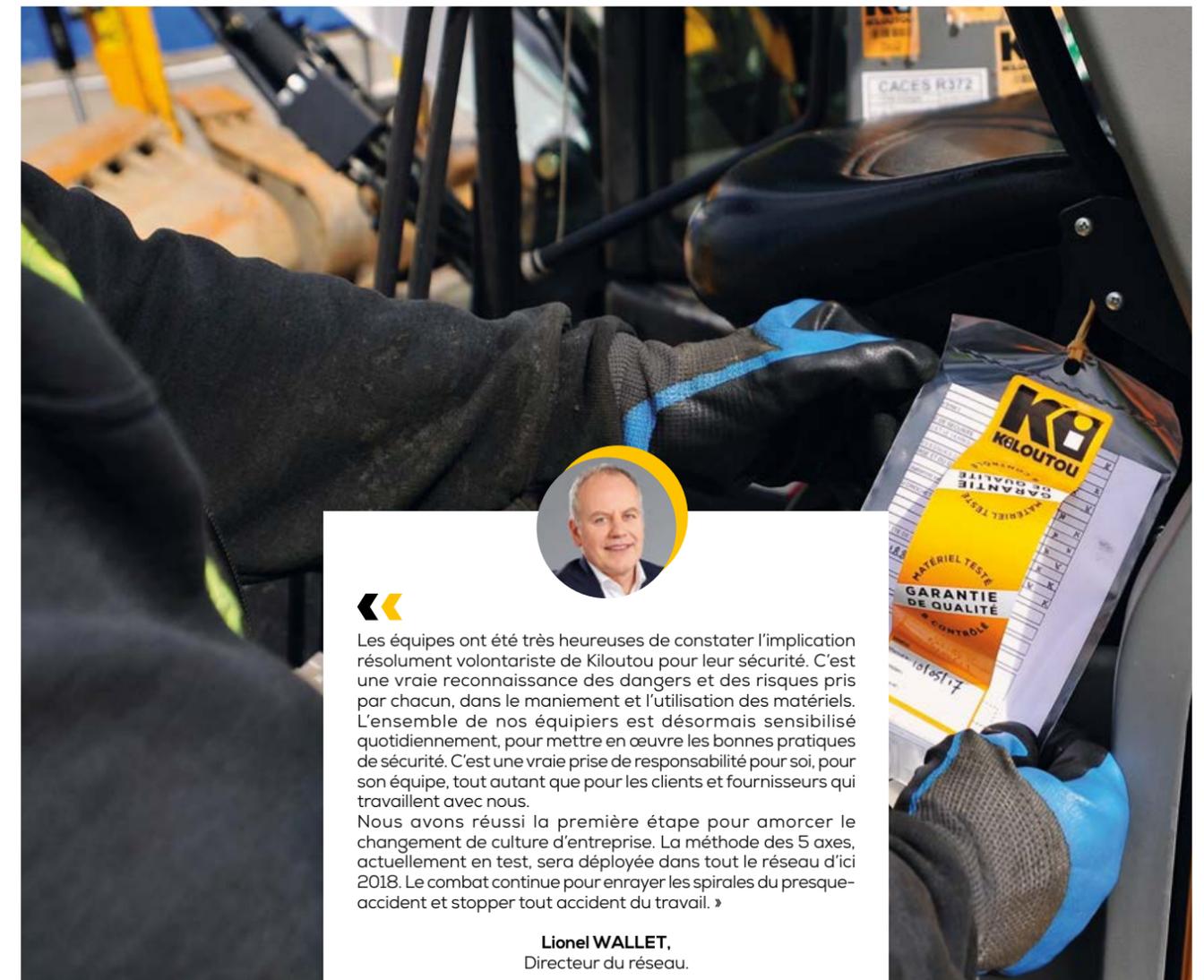
- Immobiliers),
- partenariat avec l'IRIS ST (filiale prévention de la CAPEB) pour informer sur l'intérêt de collaborer avec des partenaires certifiés RGE (Reconnu Garant de l'Environnement),
- organisation de la semaine des artisans depuis 5 ans, en partenariat avec la CAPEB, pour informer sur la sécurité, les certifications, les matériels et leur utilisation...

### AUDIT QSK

Garantir le bon usage s'accompagne naturellement de la mise à disposition du matériel conforme aux besoins de ses clients, en

bonne condition d'utilisation et de sécurité. Pour s'en assurer, Kiloutou réalise un audit régulier de ses matériels, le QSK (Qualité Sécurité Kiloutou). Obligation de moyens, mais surtout accompagnement au changement pour obtenir une hausse de la qualité des matériels. Aujourd'hui Kiloutou s'impose comme un partenaire fiable en termes de sécurité, et rassemble l'ensemble des équipes dans une réflexion responsable et durable.

\*OPPBT : Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics.  
\*\*IRIS-ST : Association de prévention santé et sécurité des artisans du BTP.



Les équipes ont été très heureuses de constater l'implication résolument volontariste de Kiloutou pour leur sécurité. C'est une vraie reconnaissance des dangers et des risques pris par chacun, dans le maniement et l'utilisation des matériels. L'ensemble de nos équipiers est désormais sensibilisé quotidiennement, pour mettre en œuvre les bonnes pratiques de sécurité. C'est une vraie prise de responsabilité pour soi, pour son équipe, tout autant que pour les clients et fournisseurs qui travaillent avec nous.

Nous avons réussi la première étape pour amorcer le changement de culture d'entreprise. La méthode des 5 axes, actuellement en test, sera déployée dans tout le réseau d'ici 2018. Le combat continue pour enrayer les spirales du presque-accident et stopper tout accident du travail. »

Lionel WALLET,  
Directeur du réseau.



**DOSSIER  
FORMATION**

# **PROFESSIONNALISME EXIGÉ**



Colossal ! Le plan de professionnalisation décidé par le Comité de Direction a marqué la cadence en 2016.

Il a permis de professionnaliser les organisations et de faire monter en puissance la performance commerciale par l'écoute et le questionnement du besoin client, l'argumentaire de vente, et la connaissance des matériels. Les Form'Actions, les Pro Active Game, les Ateliers de la Compétence Matériel ou encore les Formations Fournisseurs, tout a été mis en œuvre pour renforcer le professionnalisme des équipes.



70

Formateurs internes



35

Nouveaux équipiers ont été identifiés comme formateurs internes



12

Fournisseurs Kiloutou ont formés plus de 120 techniciens



### LES FONDAMENTAUX

Sur la base de constats très factuels et par le biais des enquêtes mystères, le plan de formation 2016 a été déployé dès le début de l'année.

Le Groupe Kiloutou a beaucoup investi pour faciliter sa mise en œuvre, et les Directeurs Régionaux ont démontré un véritable engouement pour porter ces sujets. Tant mieux, car le changement passe nécessairement par le management.

Kiloutou pouvait compter sur son réseau interne de 70 formateurs, répartis sur tout le territoire. Pour mettre en place les Pro Active Game, 35 nouveaux équipiers ont été identifiés. Tous ont appris à animer une formation, avant de s'approprier le kit pour le retransmettre.

### DES FORMATIONS TOUT-TERRAIN

Deux grands chantiers de formation marquent l'année 2016 pour renforcer la professionnalisation : les Pro Active Game et les Ateliers de la Compétence Matériel.

## L'ENJEU DES COMPÉTENCES

LE MAÎTRE MOT DE L'ANNÉE "PROFESSIONNALISATION" TIENT EN UNE PHRASE : ALLER PLUS LOIN DANS LA RELATION COMMERCIALE POUR POUVOIR DÉTECTER LES BESOINS CACHÉS.

• Le premier vise à détecter le besoin client (caché et futur) et acquérir les réflexes du développement d'un portefeuille. Les Pro Active Games se déroulent sur une journée, sous la forme de jeux pédagogiques en équipe, avec des mises en situation et des cas pratiques.

• Le second chantier consiste à présenter cinq familles de matériel en une journée et sur 8 sites en France. Lors de ces Ateliers de la Compétence Matériel, plus de 800 personnes ont été formées en 2016 sur 20 dates.

• Dernier niveau de ce plan de formation, le perfectionnement, qui passe par les formations fournisseurs. Développées en partenariat avec les fournisseurs de Kiloutou, sur la base des besoins identifiés sur le terrain, elles s'adressent à un public de techniciens spécialisés et expérimentés. L'objectif est d'améliorer leurs compétences

électriques, électroniques, hydrauliques, mécaniques et thermiques et de leur donner une qualification professionnelle requise pour intervenir sur nos matériels. En 2016, 12 fournisseurs Kiloutou ont formé plus de 120 techniciens.

Afin de vérifier l'acquisition des compétences suite aux formations et outre les enquêtes des « clients mystères », deux Dispositifs d'Evaluation de Formation Individualisée ont été développés :

DEFICO et DEFITECH, des QCM structurés autour du savoir, du savoir-faire et du savoir-être.

Cohérence, rapidité de mise en œuvre, les actions de professionnalisation ont démontré leur efficacité dès les premiers mois de l'année. Elles sont aussi indispensables pour permettre à chacun de se maintenir à un niveau de qualification élevé, dans un secteur d'activité dynamique, avec des évolutions constantes de matériel.



**Pour mettre en place les Pro Active Game, 35 nouveaux équipiers ont été identifiés comme formateurs internes »**



### FORMATION CLIENT CACES

Premier loueur à obtenir l'agrément d'organisme de formation, Kiloutou propose à ses clients depuis plus de 5 ans, un catalogue de formations CACES et réglementaires (Certificats d'Aptitude à la Conduite en Sécurité de plateformes et chariots élévateurs, d'engins de chantiers, ou encore de transpalettes).

Ces formations s'appuient sur son expertise dans l'utilisation de son parc de matériels et c'est ce qui en fait leur particularité. Elles sont dédiées à 75% à la pratique sur le terrain, dans les quelques 150 sites du Groupe.

Cette année, 7 072 stagiaires ont été formés par les formateurs salariés Kiloutou (+9,4%), pour un chiffre d'affaires de 2,63 millions d'euros (+8,4%). Et début 2016, c'est un nouveau centre totalement dédié aux clients qui a ouvert à Vitrolles. Ce projet pilote prend rapidement son essor avec des résultats très encourageants. Il traduit la volonté de Kiloutou d'accompagner ses clients à répondre à leurs obligations, dans les meilleures conditions possibles.



La connaissance de la démarche commerciale doit être associée à la connaissance des matériels pour proposer la bonne solution, dans une offre client globale. Car il s'agit bien de mettre le client au centre de notre relation commerciale.

Notre différence concurrentielle ne peut se faire que par le qualitatif, par la connaissance du matériel et par notre professionnalisme dans notre démarche commerciale. Nous avons une culture d'entreprise attachée à la professionnalisation, à l'entraide, à la transmission et à l'acculturation qui est tout à fait extraordinaire.

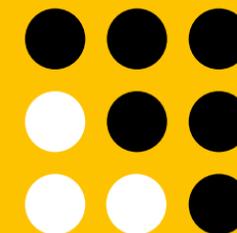
Nos formateurs prennent un véritable plaisir à donner de leur temps pour les équipiers. Ils s'investissent pour leur agence et pour Kiloutou in fine."

Carine VERMEERSCH-PODSIEDLIK,  
Responsable Formation Métiers



VIENS, VIS, GRANDIS

# GARANTIR LA DIVERSITÉ



Pour promouvoir l'insertion professionnelle, recruter et faire évoluer les femmes et les hommes dans l'entreprise, Kiloutou engage sa responsabilité sociétale à travers différentes actions. Pour la troisième fois consécutive, le label Top Employer vient distinguer la bonne gestion des Hommes, des effectifs, de la formation, de l'intégration et de la culture d'entreprise.





Kiloutou a été certifié en 2016 pour la 3<sup>ème</sup> fois consécutive Top Employer. Une reconnaissance externe récurrente qui témoigne de la qualité humaine de notre organisation.

Mais la promesse plus importante à nos yeux reste le Viens, Vis, Grandis, car il symbolise à lui seul l'extraordinaire expérience humaine qu'est d'être un équipier au sein de Kiloutou. Notre culture d'entreprise ne se décrit pas, elle se vit. Tout simplement !

**David LAMIAUX,**  
Directeur des Ressources Humaines.

## PROFESSIONS POSITIVES

LA BONNE AMBIANCE AU TRAVAIL, LA RESPONSABILISATION DES ÉQUIPIERS, LA CULTURE DE LA PROMOTION INTERNE ET LE PARTAGE DES FRUITS DE LA CROISSANCE, VOILÀ CE QUI CONSTITUE L'ADN DE KILOUTOU. CHAQUE ÉQUIPIER L'INCARNE AU QUOTIDIEN, POUR PORTER LE GOÛT DE LA PERFORMANCE, LA PASSION DU CLIENT ET LA CONFIANCE EN L'HOMME, QUI SONT AUSSI LES VALEURS DU GROUPE. ELLES SONT PARTAGÉES À TRAVERS DIFFÉRENTES ACTIONS, QUI DÉMONTRENT UNE LARGE OUVERTURE SUR LA DIVERSITÉ, LE SOUCI DE SÉCURITÉ ET DE BIEN-ÊTRE DANS L'ENTREPRISE.

Les métiers de la location de matériel sont méconnus, et souvent associés aux clichés de la pénibilité des métiers du bâtiment. Il s'agit pourtant d'un secteur d'activité passionnant, qui offre de formidables perspectives de développement professionnel ! Kiloutou s'emploie à faire découvrir ses métiers pour partager des valeurs professionnelles positives.

### PROFESSIONNALISER LE MÉTIER

Pour bien commencer, il n'existe pas de formation spécifique aux métiers de la location. Kiloutou a donc choisi d'innover en créant, dès 2013, une

École Qualifiante pour les techniciens de maintenance. Des jeunes sans qualification professionnelle sont formés pendant 13 mois, de manière théorique avec un lycée partenaire, et de manière pratique en agence. À l'issue de cette période de formation, ils passent un examen pour obtenir un Titre Professionnel de « Techniciens de maintenance en engins de travaux publics et de manutention », équivalent Bac Pro. Mais surtout ils sont embauchés en CDI par Kiloutou. Dans chaque promotion, leur nombre varie en fonction des possibilités d'accueil des régions. Et Kiloutou espère aussi accueillir plus de candidates, car la féminisation des équipes reste un véritable sujet de réflexion de

l'entreprise. Comment motiver les femmes à rejoindre les carrières professionnelles dans les métiers de la location ? Le référentiel IMPACT fixe des objectifs de progression en agence pour ouvrir et créer les opportunités de recrutement.

### PARTAGER SON EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Motiver, sensibiliser, donner de l'envie et de la confiance... En partenariat avec le CREPI (Clubs Régionaux d'Entreprises Partenaires de l'Insertion), Kiloutou participe également à différentes opérations pour favoriser le retour à l'emploi.

L'agence de Dunkerque a ainsi accueilli le « Rallye pour l'Emploi », et permis la rencontre et l'échange entre les demandeurs d'emploi et les équipes Kiloutou. Les équipes du Développement RH Kiloutou, en partenariat avec les grandes écoles et universités ou avec le Réseau Alliances, accompagnent par ailleurs les étudiants ou et les jeunes diplômés dans la préparation de leur projet professionnel et leur recherche d'emploi (conseils sur le CV, entretiens d'entraînement). La démarche vise à faire prendre conscience aux jeunes de leurs potentiels, pour maximiser leur développement professionnel.

### CONSTRUIRE SON PARCOURS

Kiloutou affiche d'ailleurs une forte politique de promotion interne. D'une manière générale, les collaborateurs peuvent être amenés assez vite à prendre des responsabilités. C'est le gage de confiance de l'entreprise vis-à-vis de ses salariés. Faire du

mentorat ou être formateur, découvrir d'autres méthodes de travail à travers des expériences en région, toutes ces opportunités permettent la construction d'un parcours pour évoluer professionnellement et atteindre ses objectifs.

### BIEN VIVRE AU TRAVAIL

Chacune de ces actions le démontre, le travail chez Kiloutou doit être : « une aventure humaine dans un métier extraordinaire ». La solidarité s'exprime aussi à travers la possibilité de donner des journées de repos, pour venir en aide et apporter son soutien à un collègue. Un accord syndical a été établi pour permettre le lancement de campagnes d'appel aux dons. Il est ainsi plus facile à un équipier Kiloutou d'accompagner un proche (son enfant ou son conjoint) atteint d'une maladie, d'un handicap, ou victime d'un accident grave. Et la sensibilité au handicap a aussi

trouvé son expression en 2016, à travers la préparation au Free Handi'se Trophy, une course inter-entreprise. Chaque entreprise y est représentée par 2 binômes, et chaque binôme est composé d'une personne en situation de handicap (moteur, mental, sensoriel ou psychique) et d'une personne valide. En mai 2017, les équipes vont rallier Strasbourg à Lille, à raison d'une centaine de kilomètres par jour, pendant 8 jours et par relais de 25km, en cyclo-tandem ou en canoë, pour contribuer à changer le regard sur le handicap.

Pour toutes ces actions notamment, et pour la 3<sup>ème</sup> fois consécutive, Kiloutou a été certifié Top Employer France. Cette distinction remise par le Top Employers Institute témoigne de l'excellence des conditions de travail proposées par les employeurs à leurs salariés, à travers la multiplicité des initiatives afin de promouvoir la diversité : viens, vis, grandis...

### ARELI

Depuis trois ans, Kiloutou est partenaire du programme Emergence de l'association ARELI, qui finance au travers d'une bourse les études supérieures de jeunes méritants, issus des milieux défavorisés. L'entreprise finance et parraine en 2016 une jeune étudiante, Sarah Guessaoui.

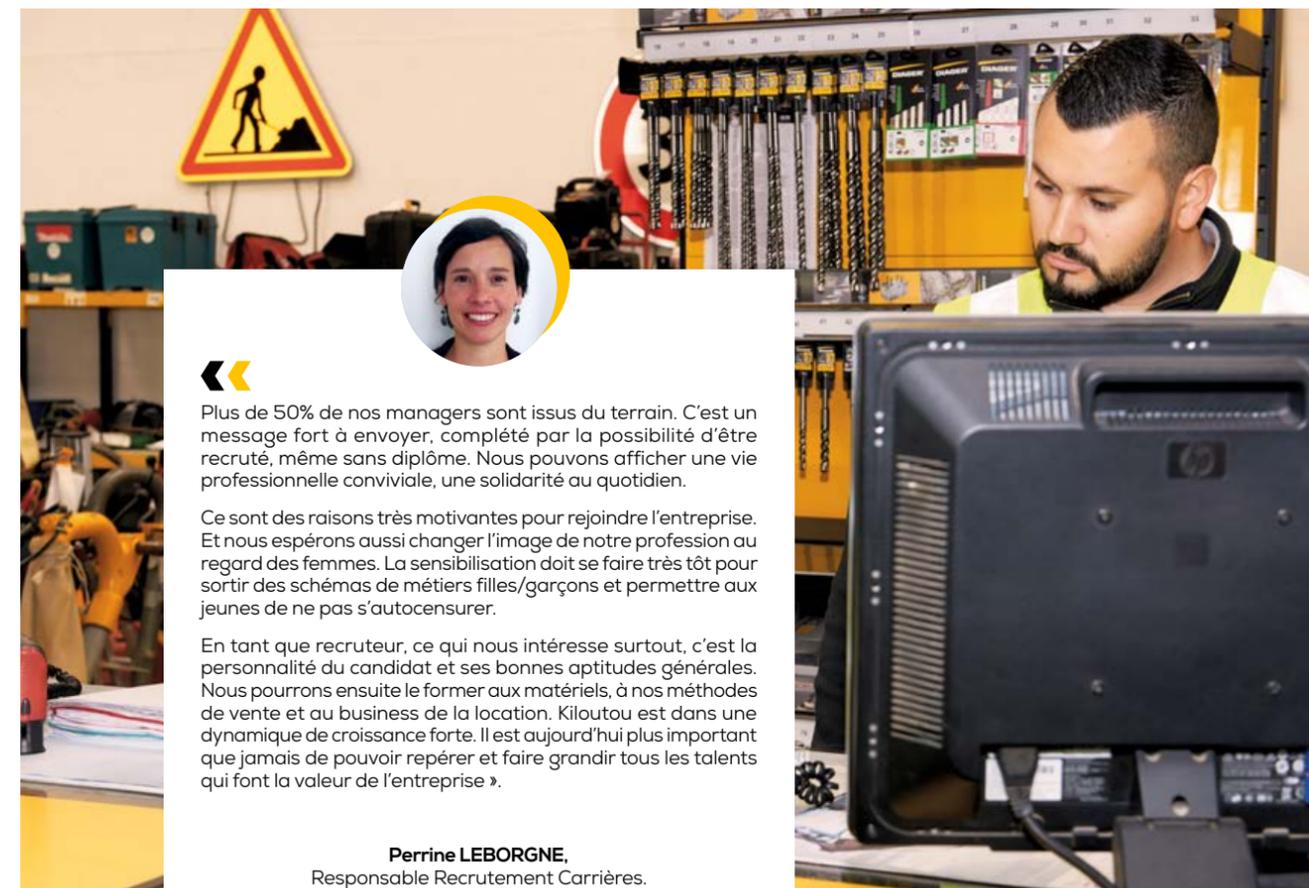
Le Responsable de la vente du matériel d'occasion, son parrain, lui fait bénéficier de son réseau, de ses conseils professionnels, l'aide à réaliser son CV ou à préparer un entretien. C'est une très bonne opportunité de pouvoir partager des valeurs d'entreprise avec des jeunes, pour faciliter leur intégration et leur progression professionnelle.

### KILOUTOU EXPERIENCE

En début d'année Kiloutou proposait une journée de recrutement totalement décalée, en cohérence avec l'esprit, l'ambiance et les valeurs de Kiloutou : mini-conférences sur l'entreprise et ses métiers, visite guidée du salon des fournisseurs, espace d'échanges avec des opérationnels du réseau...

45 candidats ont également participé à un « speed recrutement » du haut d'une nacelle, dans une roulotte de chantier ou dans un camion benne. Pour le côté ludique de l'expérience, 3 animations étaient proposées : simulateur de mini pelle, tir au but avec souffleuses électriques, exercice de sensibilisation aux EPI.

Sur 200 présentations de candidature, 40 se sont poursuivies en entretiens approfondis. Ces événements autour du recrutement contribuent à faire tomber les a priori sur les métiers de la location, pour en montrer toute l'exigence technique, dans une ambiance conviviale d'esprit de service.



Plus de 50% de nos managers sont issus du terrain. C'est un message fort à envoyer, complété par la possibilité d'être recruté, même sans diplôme. Nous pouvons afficher une vie professionnelle conviviale, une solidarité au quotidien.

Ce sont des raisons très motivantes pour rejoindre l'entreprise. Et nous espérons aussi changer l'image de notre profession au regard des femmes. La sensibilisation doit se faire très tôt pour sortir des schémas de métiers filles/garçons et permettre aux jeunes de ne pas s'autocensurer.

En tant que recruteur, ce qui nous intéresse surtout, c'est la personnalité du candidat et ses bonnes aptitudes générales. Nous pourrions ensuite le former aux matériels, à nos méthodes de vente et au business de la location. Kiloutou est dans une dynamique de croissance forte. Il est aujourd'hui plus important que jamais de pouvoir repérer et faire grandir tous les talents qui font la valeur de l'entreprise ».

**Perrine LEBORGNE,**  
Responsable Recrutement Carrières.



**SATISFACTION DU CLIENT**

# **AU CŒUR DE LA STRATÉGIE**



Les équipiers Kiloutou démontrent chaque jour une mobilisation sans égale pour apporter une solution à chaque besoin.

Cette « passion du client » est une valeur forte de l'entreprise, une énergie contagieuse qui mobilise aussi l'intérêt des clients, pour co-construire en partenariat des solutions de service et de produit innovants.



Note du NPS 2016

**30,3**



**4**

savoir-faire spécifiques pour les clients AKMO, C.A.L., KGS, Loca Réception



Nombre d'agences en France

**460**



**MANAGEMENT DE LA SATISFACTION**

Kiloutou s'inscrit dans le management de la qualité depuis sa création, en cohérence avec ses exigences de loueur professionnel (ISO 9001 depuis 2004). Clients et prospects sont donc interrogés tous les mois par une société indépendante spécialisée.

Le résultat de cette enquête, qui permet de connaître le taux de recommandation des clients (NPS\*), est aussi intégré dans le calcul de la prime de progrès de chaque équipier. Avec en plus les résultats des enquêtes en « client mystère », Kiloutou dispose de données efficaces pour évaluer l'expérience client et mettre en place des plans d'actions et de formation. En développant son écoute du besoin client, le Groupe entend adapter son organisation pour proposer des solutions réactives et efficaces.

\*NPS : Net Promoter Score

**PROXIMITÉ DES AGENCES**

C'est aussi la proximité client qui favorise les échanges et l'appréciation des besoins cachés. Pas moins de 460 agences regroupées en 61 groupes sont réparties sur tout le territoire national. Chaque groupe

**CO-CONSTRUIRE NOTRE FUTUR**

LA SATISFACTION CLIENT EST AU CŒUR DE LA STRATÉGIE ET DES INNOVATIONS DE KILOUTOU. LES RÉSULTATS DES ENQUÊTES MENSUELLES ÉVOLUENT TRÈS POSITIVEMENT, MAIS SURTOUT LA RELATION ÉTABLIE AVEC LES CLIENTS PERMET LE DÉVELOPPEMENT DE SOLUTIONS INNOVANTES, AU PROFIT D'UNE DÉMARCHE RSE PARTAGÉE : AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE TOUS, EN ÉTROITE CONNEXION AVEC LES CONDITIONS DE SANTÉ, DE SÉCURITÉ, ET DE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT.

est composé d'une agence principale qui dispose du parc de matériels et de tous les moyens techniques et logistiques, d'agences secondaires en appui sur les agences principales, et d'agences TP et élévation intégrées au réseau. Déjà présent en Pologne, Kiloutou renforce aussi ses positions en Espagne et se développe en Allemagne.

En 2016, le Groupe a fait l'acquisition de la société STARLIFT, trois agences basées à Hambourg, Berlin et Rostock, avec une flotte de 750 machines capables de s'élever jusqu'à 47m de hauteur. Tandis que la société ALVECON vient compléter l'offre Kiloutou dans les régions de Navarre et du Pays Basque (plus de 1 000 machines, des échafaudages fixes et des ascenseurs de chantier). Voilà donc quelques 4 000 collaborateurs, en contacts terrain réguliers avec les clients, autour de

problématiques particulières ou dans le cadre d'événements professionnels pour identifier et remonter leurs besoins. Cette organisation place résolument le client au cœur du dispositif Kiloutou.

**SERVICES SPÉCIFIQUES**

Par ailleurs, depuis 2015, une division Spécialités permet de développer des métiers plus spécifiques. Il s'agit d'acquérir des compétences qui sont ensuite déployées par croissance interne et externe dans l'ensemble du réseau. 4 savoir-faire spécifiques sont actuellement proposés aux clients Kiloutou, dont celui de la société C.A.L. qui a rejoint le Groupe en 2016.

• **AKMO** : spécialiste de la conception de bases de vie à forte valeur ajoutée.

• **LOCA RECEPTION** : location événementielle pour particuliers, traiteurs et collectivités locales.

• **KGS (Kiloutou Global Services)** : entité de sous-location de matériels hors gamme auprès d'un réseau de partenaires.

• **C.A.L. (Compagnie Atlantique de Location)** : location de groupes électrogènes et de pompes. Réseau de 5 agences dans le grand Sud-Ouest avec un parc de plus de 800 machines et accessoires (groupes électrogènes jusqu'à 1 000kVA et pompes jusqu'à 1 200m3/h).

**SOLUTIONS INNOVANTES**

À ces compétences viennent s'ajouter des outils de service ou de pilotage d'activité, pour faciliter le quotidien des usagers.

**SATISFACTION CLIENTS**

• **Marketplace** : un outil unique sur le marché de la location qui centralise l'essentiel de l'offre Kiloutou, pour faciliter la recherche rapide d'un matériel et le réserver en ligne.

• **Extranet MyKiloutou** : un espace sur-mesure pour gérer son compte client.

• **Wikimat** : le partage gratuit d'expérience de l'utilisation du matériel, pour favoriser la prévention et l'information sur les réglementations et les consignes de sécurité.

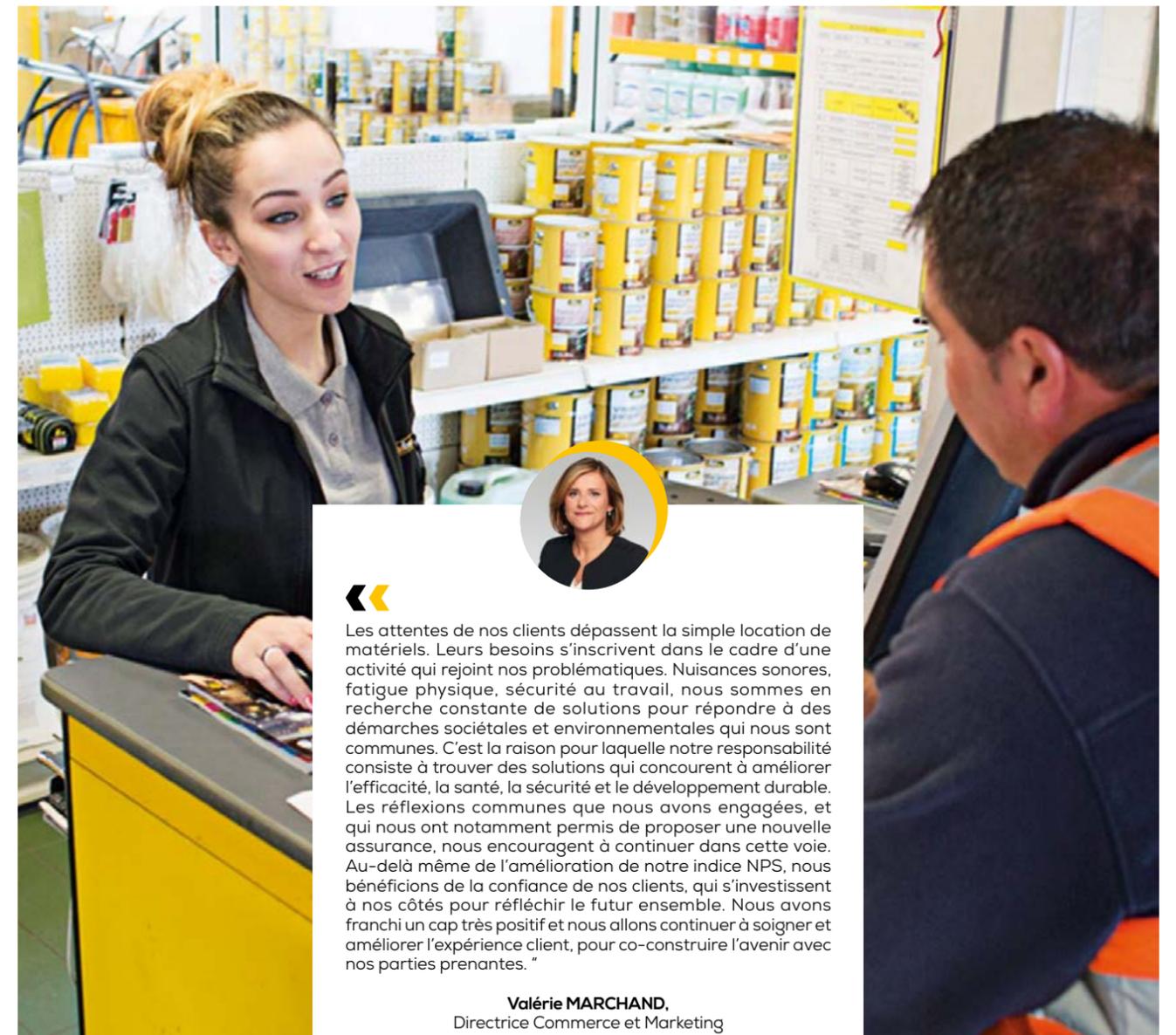
• **Unikcall** : pour une clientèle spécifique, un interlocuteur unique prend en charge l'ensemble des activités.

Par son maillage d'agences dense, qui lui permet d'intervenir sur tous les chantiers, et par la qualité de son matériel pour les espaces verts, Kiloutou a conclu un partenariat en 2016 avec la société ID VERDE, leader français pour la création, la réhabilitation et l'entretien des espaces paysagers. Le groupe NGE, dont la mission est de créer, construire et rénover les infrastructures et les bâtiments apprécie aussi l'offre complète Kiloutou de produits et services, la réactivité aux demandes et ses interlocuteurs spécialisés, en capacité d'innovation. Et que dire de l'événement mondial de l'Euro 2016, qui a mobilisé l'ensemble

**NOUVEAUTÉ 2016**

Kiloutou est aussi le premier loueur, à proposer une assurance dédiée à ses clients, en remplacement d'un système insatisfaisant de simple garantie. En réflexion conjointe avec ses clients, le Groupe a pu développer en 2016 une assurance qui apporte toute satisfaction, en simplifiant le quotidien de tous. Un processus identique pour toutes les familles de matériels, des garanties étendues et très peu d'exclusions, un niveau de franchise très bas, autant d'avantages déterminés en concertation avec les clients et en partenariat avec AXA, pour mieux protéger contre les risques de casse ou de vol.

des compétences ! C'est une reconnaissance de plus de la qualité des prestations de Kiloutou à travers sa capacité à gérer la logistique et la manutention, à l'occasion d'un événement majeur suivi par des millions de spectateurs, partout sur la planète. En plaçant ses clients au centre de son dispositif, en favorisant les échanges et en partageant ses engagements sociaux et environnementaux, Kiloutou développe des services et des produits innovants et vertueux, dans une convergence d'intérêts mutuels.



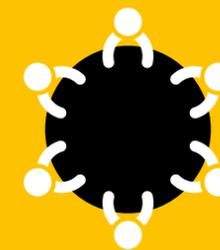
Les attentes de nos clients dépassent la simple location de matériels. Leurs besoins s'inscrivent dans le cadre d'une activité qui rejoint nos problématiques. Nuisances sonores, fatigue physique, sécurité au travail, nous sommes en recherche constante de solutions pour répondre à des démarches sociétales et environnementales qui nous sont communes. C'est la raison pour laquelle notre responsabilité consiste à trouver des solutions qui concourent à améliorer l'efficacité, la santé, la sécurité et le développement durable. Les réflexions communes que nous avons engagées, et qui nous ont notamment permis de proposer une nouvelle assurance, nous encouragent à continuer dans cette voie. Au-delà même de l'amélioration de notre indice NPS, nous bénéficions de la confiance de nos clients, qui s'investissent à nos côtés pour réfléchir le futur ensemble. Nous avons franchi un cap très positif et nous allons continuer à soigner et améliorer l'expérience client, pour co-construire l'avenir avec nos parties prenantes."

**Valérie MARCHAND,**  
Directrice Commerce et Marketing



**FOURNISSEURS  
PARTENAIRES**

# **LES VERTUS DU PARTENARIAT**



---

Pour pérenniser et garantir à ses clients un parc matériel adéquat et innovant, Kiloutou développe des relations étroites avec ses fournisseurs, dans un cadre éthique exigeant. Optimiser les coûts d'acquisition, sans faire aucune concession sur la conformité et la sécurité des matériels nécessite d'échanger, afin de trouver et développer conjointement des solutions pratiques. Partenaires commerciaux et techniques, Kiloutou et ses fournisseurs s'engagent pour la sécurité et la satisfaction des clients, comme pour l'environnement.

---



67

Nombre de fournisseurs de matériel interrogés sur la RSE



108

Nombre de matériels intégrés dans la gamme



### PARTENARIATS ÉTHIQUES

La charte éthique Achats pose le niveau d'exigence du groupe Kiloutou en matière de déontologie et d'intégrité. Conçue en 2016, elle formalise les engagements attendus de ses fournisseurs en terme d'éthique, de lutte contre la corruption, de respect des droits de l'Homme et des normes internationales de travail, ainsi que de protection de la santé. Cette charte s'accompagne d'un questionnaire et d'un audit RSE. Par leur signature, tous les fournisseurs s'inscrivent donc dans une démarche commune pour construire et entretenir des relations durables et profitables. Les chefs de produit Kiloutou s'engagent par ailleurs à respecter la charte de déontologie qui définit les règles de comportement et les standards éthiques à respecter. Dans sa mission de veille et de recherche de fournisseurs, comme dans le cadre d'une mise en concurrence, le chef de produit doit faire preuve de responsabilité et d'honnêteté, avec objectivité et transparence. Il partage sa prise de décision avec le Directeur des Achats ou le Directeur Matériel.

## UN CERCLE D'EXCELLENCE

KILOUTOU INSCRIT SES RELATIONS FOURNISSEURS DANS LE CADRE D'UNE STRICTE ÉTHIQUE, AFIN DE POUVOIR ASSURER À SES CLIENTS UN RÉFÉRENCIEMENT PRODUIT TOUT À FAIT EXEMPT D'INTÉRÊTS PERSONNELS. CETTE QUALITÉ DE RELATION PERMET DE CONCENTRER LES INVESTISSEMENTS ET LES RECHERCHES DE CHACUN SUR LE DÉVELOPPEMENT DE PRODUITS PLUS INNOVANTS, PLUS SÉCURISANTS ET PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT.

Car la corruption ne trouve pas sa place, là où règnent les échanges pour promouvoir l'intérêt des clients. Et les fournisseurs qui mettent tout en œuvre pour économiser les ressources, réduire les rejets de leur production, et fabriquer leurs matériels selon des règles éthiques seront naturellement privilégiés pour développer des partenariats.

### UN CRIBLAGE MÉTHODIQUE

Dans ce contexte, chaque matériel est aussi passé au crible avant d'être référencé. Unique en Europe, le centre d'essai de Lesquin teste, vérifie et valide l'ensemble des matériels proposés à la location, et

ce depuis plus de 10 ans. Dans le cadre d'un nouveau référencement, d'une modification fabricant d'un produit en gamme, ou lors d'échantillonnages pour s'assurer de la bonne conformité des matériels livrés, les produits sont analysés sous quatre angles : conformité aux normes de sécurité, essais et mesure de performance, respect du cahier des charges défini, et enfin analyse du coût de détention (TCO). Le fournisseur est informé des résultats de ces tests, et peut être amené à modifier certaines fonctionnalités en conséquence. Réciproquement l'expertise et les conseils de Kiloutou sont aussi sollicités par les fournisseurs, pour co-élaborer de nouveaux produits. Car le marché

de la location impose un usage très rude des matériels, et Kiloutou en a développé au fil des années une maîtrise parfaite. Ces échanges font la valeur ajoutée du partenariat, au bénéfice des clients utilisateurs qui profitent des nouveautés technologiques dès leur mise sur le marché. Kiloutou et ses fournisseurs sont donc véritablement impliqués dans une logique de partenariat constructif. Pour preuve de la qualité de ces échanges : plus de 150 fournisseurs venus de toute la France ont participé au salon fournisseurs organisé par Kiloutou, qui s'est tenu en marge de la convention interne «Yellow Party», les 13 et 14 janvier 2016.

### INNOVATION DURABLE

Kiloutou a donc développé une véritable expertise dans le test matériel. Cette démarche se voit renforcée par une réflexion de fond sur la gestion de leur maintenance. Comment anticiper pour limiter les dépannages et réparations (maintenance curative) ? Comment mieux évaluer la nécessité des contrôles recommandés par les fournisseurs pour ne pas perdre de temps inutilement (maintenance préventive) ? Comment éviter le vieillissement prématuré des matériels ? Pour assurer une plus longue durée d'utilisation à son parc matériel, Kiloutou a développé son propre programme d'entretien, spécifique au marché locatif. Il s'agit de la combinaison d'une cadence de contrôle adaptée avec une maintenance préventive



**Les fournisseurs qui mettent tout en œuvre pour économiser les ressources, réduire les rejets de leur production, et fabriquer leurs matériels selon des règles éthiques seront naturellement privilégiés. »**

conditionnelle : de nouveaux outils et de nouvelles technologies permettent de faire l'entretien au bon moment et sur les bonnes machines. Privilégier le rythme calendaire au volume horaire systématique et souvent inutile. Et détecter les anomalies à travers des analyses annuelles. Ce système de maintenance a permis en outre de réduire la consommation des batteries ou d'huiles hydrauliques,

et par conséquent d'améliorer l'impact environnemental de Kiloutou. Le Groupe référence aussi des matériels à énergie moins impactante, électrique, hybride ou à bi-énergie, qui offrent les mêmes performances, avec des qualités d'usage supplémentaires, comme en situation de confinement, ou en confort sonore. Idem pour les consommables : les carburants proposés dans des bidons sans

benzène, les isolants à base de matières recyclées ou encore la gamme de désherbants sans produits phytosanitaires. C'est un travail de fond qui est largement engagé par Kiloutou en réflexion et en co-design avec les fournisseurs pour réduire les coûts d'exploitation, améliorer l'impact environnemental et diminuer la pénibilité au travail.



Notre veille permanente pour réduire notre impact environnemental et pour améliorer la pénibilité au travail ne tient pas du beau discours. Nous sommes dans le concret : les machines sont manipulées en conditions réelles, pas à travers un écran. Et nous construisons aussi nos relations fournisseurs sur des bases fiables et durables. Car on ne peut construire dans notre métier que dans la durée, à travers des échanges réguliers et à double sens. Nos fournisseurs peuvent toujours compter sur notre partage d'expérience pour les aspects de fonctionnalité et de sécurité des matériels. Et nous les sollicitons en retour pour bénéficier de leur savoir-faire en développement de produits conformes à nos exigences et aux besoins de nos clients. La qualité de notre partenariat est fondamentale ! »

**Amaury DELEPOULLE,**  
Directeurs Achats et Approvisionnements



**INTÉGRATION DANS  
LES TERRITOIRES**

# **UN ACTEUR RESPONSABLE**



---

L'économie de la fonctionnalité porte dans ses fondements un usage rationnel des matériels. À travers son activité de location, mais aussi par ses investissements dans des réflexions et des équipements innovants, Kiloutou s'affirme comme un acteur responsable dans la diminution des consommations d'énergie.

---



**100%**

des agences utilisent la filière DID référencée



**69**

chauffeurs PL formés à l'éco conduite



**11 T**

de DEEE collectée



## ALLÉGER SON EMPREINTE CARBONE

L'EMPREINTE CARBONE OU ÉCOLOGIQUE, C'EST LA PRESSION QU'EXERCE L'HOMME SUR LA NATURE PAR SON ACTIVITÉ. ELLE S'EXPRIME EN QUANTITÉ D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES). IL APPARTIENT DONC POUR CHAQUE ENTREPRISE RESPONSABLE DE DIMINUER SES CONSOMMATIONS D'EAU ET D'ÉNERGIE, DE TRIER ET RECYCLER SES DÉCHETS, ET DE RATIONALISER SES DÉPLACEMENTS. C'EST LE BILAN CARBONE QUI PERMET DE DRESSER L'ÉTAT DES LIEUX ET DE MESURER LES RÉSULTATS DES ACTIONS MENÉES. DEPUIS 2010 (DATE DE SON PREMIER BILAN CARBONE), KILOUTOU S'ENGAGE POUR DIMINUER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE SON ACTIVITÉ QUI LUI PERMET D'OBTENIR EN 2016 UNE RÉDUCTION SIGNIFICATIVE D'ÉMISSIONS D'ÉQUIVALENT CO<sub>2</sub>.

### L'ECO-PERFORMANCE

Pour obtenir cette réduction d'émission de GES, Kiloutou s'est appuyé sur trois axes d'amélioration :

- identifier toute surconsommation d'eau, d'électricité ou de gaz,
- choisir et bien utiliser les matériels énergétiquement performants,
- rationaliser le fret routier.

Identifier toute surconsommation d'eau, d'électricité ou de gaz avec l'installation du système Alertéo dans les agences les plus énergivores. Par ailleurs, Kiloutou s'appuie sur un nouvel outil d'analyse Deepki, pour affiner l'exploitation de ses données environnementales. Les Directions des Travaux et de l'Exploitation peuvent ainsi améliorer la connaissance de

leur patrimoine et réduire l'ensemble des consommations d'énergie de leurs agences et les charges qui y sont associées. En véritable pilote, Deepki permet d'identifier un périmètre d'économies d'énergie, de cibler les agences énergivores, de mettre en place un plan d'action associé (rappel des bonnes pratiques, adaptation des abonnements...) et de mesurer l'efficacité de celui-ci. En 2016, ce sont aussi des tests d'aires de lavage autonomes « Wash Racks » qui ont été faits dans les agences, afin de réduire la consommation d'eau liée au nettoyage des matériels. Ce système écologique innovant permet le recyclage de l'eau à 100%, par des systèmes de filtrage eau/huiles/solides. Il empêche donc les contaminations des écoulements tout en réduisant la consommation d'eau.

Les matériels ont aussi fait l'objet d'un référencement exigeant en la matière, en plus d'être étiquetés CO<sub>2</sub> sur les factures remises et grâce à son outil interne d'analyse d'impacts du matériel, Kiloutou peut proposer à ses clients la remise d'un bilan GES de ses locations.

Concernant le fret routier, dès 2012, le Groupe a accentué la mutualisation de sa flotte poids lourds et optimisé les livraisons. Ce regroupement des déplacements a aussitôt permis une réduction de 40% d'émissions de GES, tout en générant une baisse des coûts. Tombé du bon sens, et piloté avec efficacité, il a emporté l'adhésion des clients qui l'utilisent à plus de 90%.

Chaque poste de consommation

Kiloutou est ainsi étudié pour optimiser et rationaliser son usage, afin de réduire son impact environnemental, tout en améliorant son efficacité.

### LA MAÎTRISE DES DÉCHETS

Déchets Industriels Dangereux (DID) ou Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (D3E), incontournables dans les activités des agences de location, ils sont surtout très polluants. Comment s'assurer de leur innocuité, pour la sécurité et la santé des équipiers, et pour préserver la qualité de nos terres ? La réglementation française est très stricte sur ce point, ce qui a permis de développer des filières de tri efficaces. Kiloutou travaille donc avec deux interlocuteurs agréés pour installer et mettre en œuvre les filières de tri dans ses agences. Ainsi l'entreprise SEVIA intervient depuis 2002 pour la gestion et la valorisation des déchets dangereux et des huiles usagées liés à la maintenance mécanique. Tandis que l'éco-organisme ECOLOGIC gère la collecte des D3E sur une partie des agences du Groupe depuis 2015. La collecte va être déployée dans l'ensemble du réseau. Les différentes caisses de collecte seront installées dans chaque groupe. Elles sont destinées chacune à une famille de matériel électrique, en fonction de son flux de traitement (écrans,

gaz frigorifiques, petits appareils, et matériels volumineux dans la zone de vrac). Au-delà de l'intérêt environnemental de la démarche, ces filières ont généré la réorganisation des espaces de travail dans les agences. Les zones de tri (3 à 8m<sup>2</sup> au sol) ont été identifiées, balisées, et sécurisées afin d'accompagner le changement des habitudes par un processus logique et clair. Les contenants ont été étudiés pour proposer les bacs de rétention les mieux appropriés, en implantation intérieure ou extérieure à l'agence. Les équipiers ont aussi été sensibilisés pour adopter les bons gestes. Ils bénéficient donc aujourd'hui d'un environnement de travail plus sécurisé et plus propre. C'est aussi une prise de conscience collective sur un mode de consommation raisonné. Participer au recyclage des composants permet de générer

de nouvelles matières premières (plastique, métaux précieux, métaux ferreux) au service des industries. Et Kiloutou observe à travers la régularité naissante des rotations de collecte que les habitudes positives s'installent durablement au sein de l'entreprise. Cette année, 11 tonnes de DEEE ont été traitées, ainsi que 291 tonnes de DID.

### L'ECO-CONDUITE

C'est un constat communément partagé : la consommation de carburants coûte et pollue. Depuis 2014, Kiloutou dispose d'une flotte de poids lourds équipée de moteurs moins consommateurs. Cet avantage environnemental pouvait encore être perfectionné par une conduite routière adaptée, responsable et plus économe. En 2016 deux régions

pilote (Pays de Loire et Sud-Ouest, soit 69 chauffeurs) expérimentent deux types de formation. Elles se déroulent en 3 étapes : un cours théorique d'apprentissage, un cours pratique avec une analyse comparative de données, ainsi qu'une évaluation régulière au cours de son activité. Le point important de ces tests consiste à inscrire le changement de conduite dans le temps. Les formations ont donc été associées à l'installation de nouvelles technologies dans les véhicules actuels, qui permettent de mesurer différentes données : les temps d'arrêt moteur tournant, la fréquence des à-coups, un accéléromètre, la distance de freinage, la consommation de carburant, ainsi que les excès de vitesse. Ces données sont ensuite analysées via une plateforme d'exploitation développée par

TomTom Pro. Désormais, le renouvellement des véhicules intégrera donc les outils de mesure utiles, car l'éco-conduite permet de générer des économies importantes et immédiates de l'ordre de 5%. C'est un changement profitable pour la planète, qui améliore la santé financière de l'entreprise, donc le montant des participations versées à chaque équipier. Elle contribue à prolonger la durée de vie des véhicules comme elle améliore la sécurité routière des chauffeurs. Par ses indicateurs de mesure performants, le choix de matériels respectueux, un usage responsable et une gestion vertueuse des déchets, Kiloutou imprime dans le temps les changements d'habitude pour réduire son empreinte environnementale.



La réglementation, comme le bilan carbone ou les audits énergétiques, nous obligent à nous poser, à devenir curieux et à prendre les bonnes décisions. Mais notre grande difficulté pour développer les sujets de RSE, c'est de toucher 400 agences avec des petites équipes multi-casquettes. C'est un parcours du combattant. Il y a plein de choses simples et pragmatiques à faire. Il faut juste trouver les bons partenaires, qui nous permettent d'aller beaucoup plus loin dans nos réflexions, pour mettre en place des actions qui tiennent dans le temps. La société Deepki est spécialisée dans la gestion énergétique des bâtiments. Nous ne savions pas par quel bout prendre le sujet. On avait beau croiser des fichiers excel, nous n'obtenions pas de données pour bien sensibiliser les agences. L'outil développé par Deepki analyse et recoupe un maximum d'informations (patrimoine immobilier, activité, consommations, météo). Les algorithmes identifient les axes d'amélioration, que nous travaillons par groupes de 10 agences identifiées. C'est vraiment un beau partenariat. Leur méthode est simple et efficace. Elle facilite aussi notre prise de décision par le calcul d'amortissement. Nous allons pouvoir être beaucoup plus fins et pousser des informations plus pertinentes pour accompagner les agences. Il y a beaucoup d'attentes et d'envie des équipiers. En travaillant ensemble et en apportant des solutions simples et pragmatiques, tout l'écosystème peut se mettre en place.

**Audrey MICLARD,**  
Responsable RSE-Qualité

**VIENS, VIS, GRANDIS**

	2014	2015	2016
<b>VIENS ET VIS</b>			
→ Turnover	19 %	16,9 %	<b>16,2*</b>
↗ Nombre de stagiaires et de contrats alternance	250	200	<b>366</b>
→ Taux de féminisation	15,3 %	14,9 %	<b>14,8*</b>
→ Taux de féminisation dans l'encadrement	19 %	18,1 %	<b>18,1*</b>
→ Taux de femmes dans les embauches	13 %	15,8 %	<b>14,9*</b>
↘ Taux de collaborateurs âgés de moins de 25 ans	12 %	12,9 %	<b>12,5*</b>
↗ Taux de collaborateurs âgés de plus de 55 ans	4 %	3,8 %	<b>4,3*</b>
↗ Taux de travailleurs handicapés	1 %	11 %	<b>1,5*</b>
↗ Nombre de travailleurs handicapés	40	42	<b>57</b>
↘ Taux de fréquence des accidents de travail	68 %	81 %	<b>51,2*</b>
↗ Taux de gravité des accidents de travail	2 %	1,6 %	<b>2,8*</b>
<b>GRANDIS</b>			
↗ Nombre d'équipiers en formation	1773	2066	<b>2887</b>
↗ Taux d'équipiers ayant suivi une formation	50 %	61,3 %	<b>77*</b>
↗ Nombre d'heures de formation / équipier	15	15	<b>22</b>
↗ Taux de promotion interne	50 %	43,5 %	<b>53,9*</b>

**ENGAGEMENTS 2017**

Formation d'une **3<sup>e</sup> PROMO** de l'école qualifiante

Taux de femmes dans les embauches **17%**

Turnover inférieur à **15%**

Accidents du travail  
Taux de fréquence inférieure à **50**  
et taux de gravité inférieur à **1,5**

**ASSURER UNE MISE EN MAIN DE QUALITÉ**

	2014	2015	2016
↗ Note de Net Promoter Score	19,7	22,3	<b>30,3</b>
→ Taux de clients professionnels	93 %	94 %	<b>94%</b>
↗ Pourcentage de CA réalisé avec les artisans et PME	28 %	29 %	<b>30%</b>
↗ Chiffre d'affaire CACES®	1 915 000	2 427 511	<b>2 631 414</b>

**ENGAGEMENTS 2017**

Note de NPS **30**

Taux de clients non satisfaits recontactés après NPS **100%**

Nombre de stagiaires CACES® **7790**

**GARANTIR DES RELATIONS DURABLES AVEC LES FOURNISSEURS**

	2014	2015	2016
<b>CENTRE D'ESSAIS</b>			
↘ Nombre de matériels testés	212	205	<b>170</b>
↘ Nombre de matériels intégrés au parc	107	148	<b>108</b>
→ Nombre de fiches conseils disponibles	1058	1107	<b>1107</b>
↗ Nombre de stages de formations au matériel des équipiers du réseau	84	72	<b>89</b>
↗ Nombre d'audits matériel réalisés	2521		<b>5076</b>
↗ Nombre de matériels audités	26 322		<b>44 316</b>

**ENGAGEMENTS 2017**

Taux de matériels passant par le centre d'essai **100%**

Nombre d'audits matériels dans les régions (QSK) **4200**

Nombre de fournisseurs de matériel rencontrés sur la RSE **10**

**PRENDRE EN COMPTE LE MONDE ENVIRONNANT**

	2014	2015	2016
<b>TRANSPORT</b>			
↗ Taux de détention stock idéal	83,8 %	85,7 %	<b>88,1*</b>
↘ Taux d'Ordres de Transport libres	12,9 %	14,4 %	<b>13,1*</b>
↗ Nombre de poids lourds	360	287	<b>302</b>
→ Nombre de véhicules légers de livraison	120	132	<b>135</b>
<b>CONSOMMATION D'ÉNERGIE</b>			
↗ Eau	103 044 M <sup>3</sup>	99 761 M <sup>3</sup>	<b>107 191 M<sup>3</sup></b>
↗ Electricité	18 312 103 KWH	18 894 546 KWH	<b>18 976 139 KWH</b>
↗ Gaz	10 317 532 KWH	11 649 794 KWH	<b>11 900 779 KWH</b>
↗ Gasoil	8 068 169 Litres	8 484 080 Litres	<b>8 636 949 Litres</b>
<b>DÉCHETS</b>			
↗ Taux d'agences utilisant le prestataire référencé pour les DID	73,3 %	72 %	<b>100%</b>
↗ Nombre de tonnes de déchets dangereux traités	242 <sup>t</sup>	245 <sup>t</sup>	<b>291<sup>t</sup></b>
↘ Nombre de tonnes d'huiles usagées collectées	237 <sup>t</sup>	215 <sup>t</sup>	<b>164<sup>t</sup></b>
<b>ACTIONS SOCIÉTALES</b>			
↗ Nombre d'actions sociétales référencées	10	21	<b>38</b>

**ENGAGEMENTS 2017**

Taux d'agences utilisant le prestataire référencé pour les DID **100%**

Nombre d'actions sociétales référencées **60**

Visibilité des agences sur leur consommation électrique et d'eau **40%**



[www.kiloutou.fr](http://www.kiloutou.fr)

---