

COP - GLOBAL COMPACT

LA LOCATION RESPONSABLE

BILAN TRIENNIAL 2015-2017



 **LOXAM**

LOXAM EN 2017 C'EST...



**1^{ER} LOUEUR
DE MATÉRIEL
EN EUROPE**



**7 500
COLLABORATEURS**



**22 PAYS
DANS LE MONDE**



750 AGENCES



**250 000
MATÉRIELS**



CA 1,4 MILLIARDS D'€



**225 000
CLIENTS**

(Chiffres au 31/12/2017)

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. Depuis 2015, notre politique RSE a été évaluée par le certificateur SGS qui l'a considérée de niveau 3, basé sur la norme ISO 26000.

Notre engagement 2015-2017 s'est appuyé 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 le renouvellement de notre adhésion au Global Compact ;
- **Appliquer la charte éthique** qui couvre les enjeux déontologiques auxquels sont confrontés les collaborateurs du Groupe ;
- Atteindre de nouveaux objectifs de performance RSE dans **le cadre de la norme ISO 26000 en engageant l'ensemble des parties prenantes.**

Dans cette continuité et volonté d'amélioration continue, nous nous engageons à franchir une nouvelle étape dans notre engagement RSE, en mettant en place un nouveau plan triennal 2018-2020, co-construit avec nos parties prenantes.

C'est donc avec conviction que je confirme le soutien continu du Groupe LOXAM pour l'année 2017 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 et à laquelle LOXAM adhère depuis 2015.

Gérard Déprez, Président



INTRODUCTION

L'année 2017 restera une année marquante pour notre Groupe qui a pu célébrer ses 50 ans d'existence en poursuivant une belle dynamique de croissance et d'internationalisation, nous offrant de belles perspectives et de beaux défis à relever pour les années à venir.

Cette étape symbolique a été fêtée avec l'ensemble de notre écosystème, autrement dit, tous ceux qui ont participé à cette belle histoire : nous avons ainsi construit l'année 2017 autour de moments privilégiés que nous avons souhaité partager avec nos collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs et l'ensemble de nos parties prenantes. Cela nous a permis de constater à quel point cette relation tissée depuis des années pour nombre d'entre eux est un élément structurant de la réussite de LOXAM.

C'est dans cette dynamique que nous avons décidé de lancer le plan triennal 2018-2020 de notre politique RSE. Ce plan va se construire ou plutôt se co-construire dans les premiers mois de l'année 2018. En effet, nous allons l'élaborer avec l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes à partir d'une enquête de matérialité élargie, qui va impliquer plus de 10 000 d'entre elles. À cet effet, des ateliers vont être animés en mode coaching/collaboratif/co-création pour aider à la priorisation des enjeux, à la structuration de la stratégie et la définition de la feuille de route 2018-2020.

Mais avant cela, notre rapport 2017 nous permet de partager avec vous ce qui a été réalisé l'année passée qui clôture notre plan triennal 2015-2017. Ce plan 2015/2017 a vraiment marqué un tournant dans notre approche de la RSE en nous inscrivant dans une démarche encore plus volontariste et encore plus structurée avec notamment l'obtention du niveau 3 de la norme ISO 26000 et notre adhésion au Global Compact depuis octobre 2015. Ce rapport s'articule autour de 4 chapitres - Satisfaction, Sécurité, Environnement et Gouvernance - et se termine par une présentation des 20 indicateurs clés qui traduisent chacun des objectifs que nous ambitionnions d'atteindre fin 2017.

Nicolas Jonville, Directeur RH & RSE.



SOMMAIRE

SATISFACTION 09

LES CLIENTS, NOTRE PRIORITÉ	10
DES ÉQUIPES DE PROFESSIONNELS EXPERTS DANS LEUR MÉTIER	12

SÉCURITÉ 15

LA SÉCURITÉ DU MATÉRIEL, UN ENJEU MAJEUR	16
INFORMER ET FORMER TOUTES NOS PARTIES PRENANTES	18

ENVIRONNEMENT 21

LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AU CŒUR DE NOS PROCESS	22
UN RECYCLAGE OPTIMISÉ DES MATÉRIELS	24

GOVERNANCE 27

RESPECT DE L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES	28
DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES	29

BILAN 2015-2017 PLAN TRIENNAL 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.

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 2017 pour l'ensemble de nos 750 agences réparties dans 22 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 250 000 matériels qui ne cesse d'évoluer. Conscients que la qualité de nos services est intrinsèquement liée aux prestations de nos 7 500 collaborateurs, nous portons une attention particulière à leur bien-être et à leur développement professionnel.

Élu service client de l'année

2018

Catégorie

« Location de matériel »

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.

“Le fort développement qu'a connu le Groupe ces dernières années ne doit pas nous faire oublier que sans nos clients, nous n'en serions pas là. Aussi, nous avons souhaité, en impliquant l'ensemble du réseau, relever le challenge de l'élection du Service client de l'année 2018 afin de renforcer la proximité avec nos clients. Pari gagné !”

Jean-Pierre LOTT,
Directeur commercial LOXAM

ZOOM

ESFDA 2018

Loxam a été élu « Service Client de l'Année 2018 » dans la catégorie « Location de matériel » après avoir mené au premier semestre 2017 plusieurs dizaines de tests en « clients mystères », à travers plusieurs types de canaux de contact des clients avec l'entreprise : par téléphone, via le site web, l'application digitale ou les réseaux sociaux. Plusieurs milliers de critères ont ainsi été évalués conformément à la norme européenne EN NF 15838. Avec des offres sur mesure et un suivi individualisé qu'il soit une grande entreprise, PME, TPE ou artisan, près de 8 clients sur 10 affirment que Loxam est leur société de location préférée.



ACTIONS



- ÉCOUTER -

Depuis 2016, le Groupe a mis en place une enquête trimestrielle de satisfaction menée auprès de 30 000 clients. Ainsi, selon la dernière en date (dernier trimestre 2017), 95% affirment être satisfaits de leur partenaire de location de matériel. Ils accordent une note globale de 4,4/5 à Loxam et à ses services. Ils se déclarent satisfaits dans des domaines qu'ils considèrent essentiels dans le cadre de leur activité professionnelle, tels que la qualité de l'accueil en agence ou par téléphone, la fiabilité du matériel, le respect des délais de livraison, la prévention en matière de sécurité, ainsi que l'accompagnement et la réactivité des équipes. Le Groupe est plébiscité par ses clients avec un NPS de 44% (taux de recommandation clients). Tous ces résultats témoignent des efforts et des investissements permanents de l'entreprise et de ses équipes pour assurer un haut niveau de service.



- S'ADAPTER -

Loxam adapte en permanence son offre avec de nouvelles gammes d'équipements dotées des dernières technologies (basse-consommation, bi-énergie...) en faveur de l'environnement, qui intègrent de nouvelles solutions pour une meilleure sécurité des utilisateurs. L'offre proposée est en constante évolution avec, par exemple, des matériels électriques, hybrides, avec filtre à particules, de l'outillage sur batterie, des systèmes d'éclairage LED, des groupes électrogènes super insonorisés, des marteaux piqueurs avec système anti-vibration, etc. La volonté du Groupe est de trouver une réponse à chaque typologie de chantier.

Outre la garantie d'une disponibilité permanente des matériels rendue possible grâce à la synergie de son réseau, Loxam fait évoluer son concept agence. Désormais une gamme de petits matériels dédiée aux clients intervenant sur des chantiers de second œuvre permet d'accéder à un large choix de références (chauffages, climatiseurs, perforateurs, ponceuses à parquet, bordureuses...).



- RENSEIGNER -

Qu'il s'agisse de répondre aux besoins spécifiques de chaque chantier ou de créer de nouvelles entités de services dédiées pour des projets d'envergure comme celle du Loxam Grand Paris (entité qui assure un accompagnement local et sur-mesure sur ce projet), le Groupe met tout en place pour être un véritable partenaire.

Loxam a aussi lancé une nouvelle « signature » en 2017 : « Exigez plus de la location » afin de souligner le fait que le client est au cœur de ses priorités et de ses développements, en France comme dans les 22 autres pays dans lesquels le loueur est présent. Cette promesse de marque est le reflet de la qualité des prestations et de l'engagement des équipes, notamment en termes de services et de sécurité.

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

Élu Meilleur
Service Client
de l'année
2018
(ESFDA)

NPS* DE 44

(*Net Promoter Score :
Indicateur de la satisfaction
clients) - Calcul : % de
Promoteurs - % de Détracteurs

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 7 500 collaborateurs fondent la performance du Groupe, synonyme de satisfaction clients.

« Depuis 2007, nous avons formé en partenariat avec Loxam 54 jeunes au CQP Technicien de Maintenance en Matériels de Travaux Publics (post bac) en alternance avec des agences implantées sur le Grand Ouest. Le lien « Gagnant/Gagnant » que nous avons réussi, ensemble, à mettre en œuvre est primordial. L'écoute et le dialogue toujours constructif nous permettent de « coller » au maximum aux besoins des uns et des autres. L'insertion des jeunes est notre priorité et le maillage territorial de Loxam nous y aide grandement »

Catherine JOYEUX,
Directrice adjointe Pôle centre de formation
Isaac de l'étoile, Poitiers

ZOOM

Une classe Loxam pour former les techniciens de demain.
Embaucher un jeune en alternance (école/entreprise), c'est le former aux méthodes de travail de l'entreprise. C'est aussi une opportunité pour Loxam de pallier un manque de formations dans un domaine d'expertise. Nos Responsables techniques de région entretiennent depuis 10 ans avec le Centre de formation Isaac de l'étoile de Poitiers des relations étroites afin d'intégrer les mécaniciens Loxam de demain. Cette démarche n'a cessé de prouver son efficacité avec le temps. Aujourd'hui 13% de l'effectif technique actuel en Atlantique est issu de l'alternance. En 2017, une classe de 8 alternants mécaniciens dont 2 jeunes femmes ont rejoint les ateliers des agences Loxam dans cette région.



- INTÉGRER -

Alors que notre objectif initial était de dépasser les 2% d'alternants parmi notre effectif total à fin 2017, la bonne intégration des alternants en 2015-2016, la communication faite autour de notre démarche ont eu un effet boule de neige et un nombre encore croissant de managers a souhaité intégrer dans ses équipes des alternants en 2017. Ainsi, en 3 ans, le nombre d'alternants a presque triplé et nous terminons l'année avec 3.4% de nos effectifs en alternance, soit 140 jeunes alternants.

Afin de compléter notre dispositif, nous avons créé les journées de l'alternance. Chaque alternant embauché en 2017 et son tuteur sont conviés au Centre de formation de Bagneux. Un programme spécifique a été conçu à leur attention autour de workshop théorique et pratique, des discussions avec des pairs et d'échanges avec la Direction. Ces 4 journées pendant lesquelles ont été accueillis plus de 150 alternants et tuteurs ont été très appréciés par tous les participants.

ACTIONS



- FORMER -

Pour redonner du sens à notre démarche commerciale, les modules de formation « optimiser la relation clients » ont été repensés et modernisés dans l'approche.

En effet, un système blended e-learning (mixte entre l'enseignement à distance et celui en présentiel) a été organisé dans tout le Groupe. Tous les Responsables commerciaux de région ou de filiale ont suivi une formation de formateur afin de pouvoir ensuite assurer les sessions en local auprès de leurs équipes.

En 3 mois, plus de 1.000 collaborateurs ont bénéficié de cette formation.



- S'IMPLIQUER -

L'année 2017 marque les 20 ans de la certification ISO 9001 pour Loxam : la consécration de la pérennité de sa politique qualité. C'est aussi l'engagement que l'ensemble des filiales réponde aux mêmes exigences du Groupe et que le client bénéficie des mêmes prestations de services où qu'il soit. Toutes les agences Loxam situées à proximité des sites industriels sensibles sont certifiées MASE. Loxam est également titulaire du VCA aux Pays-Bas. Ces certifications sont gage d'excellence opérationnelle.

De plus, au fil des années, il s'est développé au sein du Groupe une grande fierté d'appartenance et une fidélité des collaborateurs, ce qui lui permet d'enregistrer un très faible taux de turnover sur son secteur d'activité. Ainsi, Loxam a lancé en 2017 son nouveau site Internet dédié au recrutement des nouveaux salariés : www.loxamtalent.com. Le Groupe, qui a fêté son cinquantenaire, a procédé en 2017 à plus de 700 embauches dont plus de 550 en CDI.

RÉSULTATS

1^{er}

C'est le classement de Loxam parmi les meilleurs employeurs (février 2017) dans la catégorie du « Commerce de gros » - Enquête indépendante menée par le journal « Capital »

3,4%

de contrats en alternance (le chiffre a doublé en 3 ans)

+ de
48 000

heures de formation dispensées en 2017



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.

Taux de gravité
des accidents du travail

-30%

entre 2015 et 2017

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.

“Nos clients sont séduits par la capacité des équipes de BlueSky d'appréhender et de relever de manière sûre et professionnelle les défis liés au travail en hauteur auxquels ils sont confrontés. La diversité des accessoires BlueSky et leur déploiement au sein du parc de matériel d'élévation de Loxam Powered Access Division sont désormais une exigence courante au sein de nombreuses d'entreprises.”

Paul MARKS,
Directeur d'Activité - BlueSky

ZOOM

La division Bluesky de Lavendon. Cette année, grâce à l'acquisition de Lavendon, l'un des acteurs les plus importants au Monde en matière d'élévation, le Groupe s'est renforcé d'un département dédié à la recherche de solutions innovantes en matière de sécurité. En effet, BlueSky Solutions, entité de Nationwide Platforms, conçoit, développe et fabrique des systèmes pour améliorer la sécurité, l'efficacité et la productivité des matériels d'élévation. Différentes innovations y ont été créées comme SkySiren® pour réduire les risques d'écrasement en hauteur et SkyScreen™ qui réduit le risque que des objets tombent au sol malencontreusement.

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 nos agences, 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.

Nous avons poursuivi nos actions en ce sens.

RÉSULTATS

Taux de gravité
des accidents du travail :

-30%
entre 2015 et 2017

75 000
VGP en 2017

37%
des ateliers du réseau
sont au nouveau concept

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.

“ Considérer en entreprise la prévention des risques professionnels comme un acte managérial est une des principales clés de réussite des projets de formations à la santé-sécurité. C'est dans cet état d'esprit qu'a été co-construite cette campagne avec LOXAM. ”

Guillaume MOULT,
Forget Institut

ZOOM

Formation « Manager la prévention des risques »

Afin d'améliorer la prévention des risques et de renforcer la culture sécurité de l'ensemble des strates managériales de Loxam, il a paru indispensable de les informer des enjeux humains et économiques que cela représentait. En partenariat avec un organisme officiel, un programme sur mesure a été créé et des journées de formation organisées afin de resensibiliser tous les collaborateurs aux bons gestes et à la bonne attitude à adopter afin de prévenir tous les risques. Du Comité de Direction aux Responsables d'agence en passant par les Directeurs de région, tous les métiers ont été concernés. Plus de 80 sessions « Manager la prévention des risques » ont eu lieu au premier trimestre 2017.

ACTIONS



- INFORMER -

La mise en place de « ¼ d'heure sécurité » dans tout le réseau en 2017 permet d'échanger et de progresser.

Ce rendez-vous a lieu une fois par mois dans chaque agence. Les thèmes choisis et travaillés dépendent de l'actualité du Groupe et du quotidien des équipes. C'est l'occasion de rappeler les consignes de sécurité, les bonnes pratiques, d'échanger sur des retours d'expérience... À la suite de ces points, des actions préventives sont mises en place, actions renforcées par un affichage sécurité envoyé dans tout le réseau.

De plus, en matière de prévention, la technologie, et principalement l'Internet des objets, est un très bon allié. Chez Loxam, une part significative des matériels est équipée de boîtiers pour localiser les équipements, automatiser les relevés d'heures de fonctionnement, faciliter l'intervention des techniciens sur les grands chantiers et connaître avec précision les échéances des contrôles sécurité à effectuer.



- TRANSMETTRE -

La formation client pour un meilleur accompagnement, est importante pour Loxam.

En plus de mettre à la disposition des organismes de formation professionnels les moyens logistiques et les matériels nécessaires pour dispenser leurs sessions (Loxam Formation), le Groupe propose également des programmes adaptés aux clients des entreprises partenaires pour une meilleure connaissance des matériels, en toute sécurité.

Ces formations se déroulent au Centre de formation Loxam ou dans le cadre du LoxamTour, un concept original de caravane itinérante qui sillonne la France et certains pays en Europe. En 2017, 400 stagiaires clients ont ainsi été formés en 65 étapes.



- FACILITER -

La communication est au centre de la politique sécurité Loxam.

Le catalogue de location 2017 intègre des conseils, des focus sur la réglementation et les Équipements de Protection Individuelle (EPI) recommandés, des vidéos d'utilisation du matériel sont disponibles sur la chaîne Youtube du Groupe, une Newsletter trimestrielle où figure un rappel systématique des consignes de sécurité est envoyée à 170.000 clients, une brochure dédiée à l'élévation regroupant l'ensemble des informations techniques nécessaires à l'utilisation optimale des nacelles et chariots élévateurs a été réalisée...

L'ensemble de ces outils témoigne de l'engagement du Groupe dans la prévention des accidents.

RÉSULTATS

9 000

heures de formation consacrées à « Manager la prévention des risques »

100%

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

850

sessions dans 110 agences Loxam ont eu lieu sous le label Loxam Formation



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.

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 2017.

Renouvellement ISO 14001
pour 3 ans de
100%
du réseau

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.

“Le passage à la norme ISO 14001 version 2015 nous a permis de revoir la totalité de notre analyse environnementale en prenant en considération l'ensemble du cycle de vie de notre activité de loueur. Toujours à l'écoute des attentes et besoins de nos parties prenantes, nous avons redéfini certains de nos principes environnementaux comme le papier, l'eau, les rejets atmosphériques et consommations énergétiques, les rejets des eaux usées, les déchets et la gestion des situations d'urgence, afin de diminuer leurs impacts sur les années à venir.”

Diane LEFRANC,
Responsable HSE LOXAM

ZOOM

Achat flotte de véhicules électriques utilitaires.

Depuis cette année, des véhicules électriques d'intervention technique ont fait leur entrée dans le parc des agences parisiennes. Ne dégageant aucun gaz d'échappement lorsqu'ils roulent, réduisant de manière significative les nuisances sonores, ces utilitaires affichent une empreinte écologique moindre. Les collaborateurs Loxam amenés à les utiliser ont suivi une formation éco-conduite qui, en plus de présenter des avantages incontestables pour optimiser les cycles de récupération d'énergie et réduire les frais d'entretien (pneus, freins...), permet de réduire les risques d'accidents de 15 à 20%. Dans un premier temps, ces véhicules ne circuleront que sur Paris, puis le concept sera développé sur les grandes métropoles.

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.

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.

Nous avons poursuivi nos actions en ce sens.

RÉSULTATS

100%

des agences suivent un plan d'action annuel

90%

des 500 tonnes d'huiles usagées produites en 2017 sont revalorisées grâce à des partenariats avec des acteurs du secteur comme Sévia.

Dématérialisation

des factures et des bulletins de paie

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.

“Motivés par un engagement commun en faveur de la RSE, un vrai partenariat s'est noué avec Loxam. Aujourd'hui, nous réhabilitons de A à Z les modules Loxam détériorés pour leur donner une seconde vie.

Notre adage : rien ne se perd, tout se garde ou se recycle !”

Nicolas MESNAGER,
Co-Gérant de la Société
Transports Mesnager

ZOOM

Recyclage des modules performant.

Le constat avait été fait que trop de modules « dormaient » sur les parcs Loxam parce qu'en trop mauvais état pour être loués. Pour y remédier, une solution de reconditionnement de ces modules a été imaginée. Le process est désormais bien rodé. Le Centre de recyclage Loxam fixe les priorités à notre partenaire (Société Mesnager). En fonction des demandes plus ou moins urgentes du réseau, un planning mensuel est établi puis transmis. Un module abîmé est donc récupéré en l'état et mis à nu, seule l'assure est conservée. À quelques détails près, quelques accros, le modèle rénové est presque identique à celui neuf et peut de nouveau être loué.

ACTIONS



- RECYCLER -

Le Centre de recyclage des matériels Loxam, basé à St Paterne dans la Sarthe (72), témoigne, depuis sa création en 1995, de l'engagement pérenne du Groupe en la matière et renforce sa volonté d'aller toujours plus loin dans la performance, la sécurité et le souci de l'environnement.

Sur plus d'un hectare, ce site prend en considération la gestion de l'ensemble du cycle de vie des machines du Groupe, de leur achat (préparation, charte graphique...) à leur recyclage, suivant rigoureusement les réglementations sécuritaires et environnementales.

Des process éprouvés puisque, en 2017, 90% des composants d'une mini pelle sont recyclés.



- RÉUTILISER -

Fort de son engagement RSE, Loxam poursuit ses actions en faveur de l'environnement en s'intéressant à sa consommation d'eau. Pour une entreprise multi sites à échelle mondiale, veiller à préserver cette ressource nous semble important. Une réflexion a donc été menée par nos équipes pour réduire la consommation d'eau du Groupe. L'idée qui s'est imposée a été de trouver un système pour récupérer les eaux de pluie afin de s'en servir notamment sur nos aires de lavage pour nettoyer nos machines et pour les sanitaires des agences.

Un système de cuves en béton enterrées a été privilégié. Leur dimension et leur nombre ont été étudiés pour qu'elles soient autonomes à 100% sur les deux utilisations mentionnées précédemment. Par exemple, 5 cuves de 10m³ chacune ont été installées cette année sur le site de Rouen. Leur capacité alimentera les 3 agences Loxam (Loxam Rental, Access et Tec).



- TRANSFORMER -

Privilégier la réutilisation des matériaux issus de notre activité renforce la volonté du Groupe de préférer le remplacement des pièces plutôt que des machines.

Cela permet d'optimiser la gestion des déchets. Ainsi, aujourd'hui l'aluminium qui composent les pièces des petits matériels réformés est récupéré et vendu pour être fondu et réutilisé par ailleurs. D'autre part, récupérer ces pièces permet d'enrichir notre stock interne de pièces détachées et de répondre aux besoins croissants des agences (+ 30% en 2017).

RÉSULTATS

742 t
de déchets valorisables,
589 t de déchets banals,
25 t de déchets dangereux
gérés en 2017

+30%
des pièces ont été remises
dans le circuit en 2015

x4 en 3 ans
Reconditionnement
des modules



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.

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. 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. Elle sera reconduite en 2018.



* 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. Dans ce cadre, une charte éthique portée au plus haut niveau de l'entreprise a été mise en place depuis 2015.

Cette charte détaille les principes éthiques à suivre dans l'entreprise autour des 5 grands thèmes : la responsabilité de l'entreprise (dont notamment notre engagement à suivre les 10 principes de Global Compact), le respect et la protection des personnes (dont les droits de l'homme), l'éthique dans les relations commerciales, la protection et l'utilisation conforme des actifs du Groupe, et la communication, le contrôle et le suivi de l'application de la charte (dont la mise en place d'un dispositif d'alerte).

Ainsi 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.

“La mise en place des cas pratiques éthiques en agence permet de sensibiliser l'ensemble des salariés aux problématiques éthiques et démontre l'importance donnée par Loxam à ces sujets. Ces cas permettent aussi de rappeler l'existence de la procédure d'alerte interne confidentielle ouverte à tous les salariés du Groupe.”

Cyrille DÈMIGNEUX,
Directeur juridique
et Référent éthique
LOXAM

ACTIONS



- POSER DES RÈGLES CLAIRES -

Une Charte éthique fixe les objectifs, droits et devoirs de chacun au sein du Groupe et définit nos valeurs et principes fondamentaux.

Ce document a été décliné cette année en format Pocket. Il a été distribué à tous les collaborateurs lors de réunion d'information et il est désormais remis aux nouveaux salariés avec le contrat de travail.

Notre charte éthique ne doit pas être un document figé dans le temps et doit être enrichie à chaque fois que des contraintes législatives ou des clarifications de législation le nécessitent. Ainsi nous l'avons fait évoluer en 2017 notamment pour mieux prendre en compte la protection des lanceurs d'alerte et renforcer les dispositions relatives à l'interdiction d'agissements sexistes. Nous avons aussi mis notre charte en conformité avec la loi SAPIN 2.



- CHOISIR NOS PARTENAIRES -

Nous évaluons régulièrement nos fournisseurs afin de nous assurer de la qualité de leurs prestations et de leur moralité.

Aujourd'hui, nous intégrons de plus en plus de critères RSE dans nos cahiers des charges afin de nous assurer de la cohérence des actions de nos partenaires avec les nôtres mais aussi afin de pouvoir répondre nous-mêmes aux nombreux critères RSE présents dans les appels d'offres auxquels Loxam répond.

RÉSULTATS

+25%
d'agences
contrôlées en 2017

+5%
d'audits qualité
réalisés en 2017



- CONTRÔLER -

Chacune de nos agences est auditée régulièrement afin de contrôler la qualité du suivi des process propres à Loxam : présence d'un contrat à chaque location, qualité de la facturation...

Cette année, des questions RSE ont été ajoutées à la check list des points à vérifier tout comme des critères HSE. Une manière de suivre en interne les plans d'actions mis en place l'année précédente ou de s'assurer du déploiement de certaines consignes de sécurité et environnementales.

ACTIONS



- TRAVAILLER MAIN DANS LA MAIN -

Travailler main dans la main avec tous les acteurs de notre écosystème pour dégager toujours plus de valeur, participe à l'engagement sociétal de Loxam.

Membre de plusieurs comités de travail et réflexion à L'ERA (Association des loueurs européens), Loxam contribue à l'évolution de certaines pratiques qui aboutissent à la publication de recommandations sur les points d'arrimage que certains constructeurs ont déjà intégrés dans le design de leurs équipements (Comité Technique), à la création d'un outil web - le TCO Calculator -, qui permet aux clients des sociétés de location de calculer le coût global d'un équipement en cas d'achat et en cas de location (Comité Promotion), etc.



- FAIRE ÉVOLUER NOS PRATIQUES -

En 2017, Loxam a établi une cartographie des risques pouvant compromettre les activités, l'organisation, les projets, les actifs matériels et immatériels... de l'entreprise.

Ce document a permis de les recenser pour mieux s'en protéger. Un plan d'action a été établi pour couvrir certains risques résiduels suite à l'arbitrage de la Direction Générale du Groupe. Il est déployé sur 2017/2018.

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.

“ENGIE, pour tenir compte de sa politique RSE cherche des partenaires qui répondent aux critères suivants : éthique, sécurité, conseils, respect de l'environnement. LOXAM sait répondre à ces attentes (parc de matériels récents qui sécurisent nos utilisateurs, respect de l'éthique dans notre relation, gestion des déchets...). Nous comptons sur LOXAM pour poursuivre notre partenariat et encore améliorer notre performance.”

Erwan BOENNEC,
Group Category Manager ENGIE

BILAN 2015-2017

PLAN TRIENNAL

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

GOVERNANCE

- 1 Communication Responsable
- 2 Dialogue avec les Parties Prenantes

5

LOYAUTÉ DES PRATIQUES

- 12 Anti-Corruption
- 13 Concurrence loyale
- 14 Relation fournisseurs responsables

2

DROITS DE L'HOMME

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

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

3

RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL

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

7

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

- 19 Développement des territoires
- 20 Aménagement des territoires responsables

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

20 KPIS & OBJECTIFS RSE 2015/2017

THÈMES	OBJECTIFS RSE	2015	2016	2017	Commentaires 2017
KPI SOCIAUX	> 90% CDI	97,2%	96,6%	95,6%	L'objectif de pourvoir des emplois pérennes a été dépassé au cours des 3 ans ; la baisse du % ne doit pas être perçue comme un recul de LOXAM sur cet enjeu, mais s'inscrit dans notre volonté de faire croître l'alternance au sein de la société.
	> 3% d'Alternants	1,9%	2,8%	3,4%	En 3 ans le nombre d'alternants a plus que doublé chez Loxam. Une politique volontariste a été conduite pour mettre au cœur de la politique de recrutement l'alternance avec chaque année de nouvelles initiatives : communication, partenariat, journées portes ouvertes, processus d'intégration, et en 2017 les journées de l'alternance avec formation des tuteurs et des alternants.
	> 5% de - 25ans	4,8%	6,0%	7,2%	Entreprise citoyenne, notre rôle est d'aider nos jeunes générations à intégrer le monde du travail en prenant des engagements dans un accord Génération. Plusieurs actions ont été conduites en 2016-17 pour mieux communiquer auprès des jeunes (internet, réseaux sociaux, relation école), mieux faire connaître nos métiers et en parallèle inciter nos managers à savoir leur donner une chance. La progression de cet indicateur bien au delà de notre objectif est un signe que le message est bien passé.
	> 20% de + de 50 ans	22,1%	23,2%	23,2%	De même, nous devons accompagner ceux qui ont permis à LOXAM de réussir son développement et s'attacher à permettre à nos seniors de toujours se sentir bien au sein de l'entreprise en maintenant leur employabilité et en étant toujours plus attentifs à leurs conditions de travail. Ainsi, en 2017, 100% de nos agences sont équipées de tables élévatoires, ainsi des engagements ont été pris pour permettre aux chauffeurs de nuit seniors de repasser en horaire de jour.
	> 20 nationalités	31	31	34	Toute forme de discrimination doit être prohibée. Nous avons décidé de reprendre et renforcer ce principe de Global Compact au sein de notre charte éthique. Nous sommes très vigilants sur ces sujets à l'embauche mais aussi au quotidien. Et nous sommes ravis de voir le nombre de nationalités continuer de progresser et d'accueillir 34 nationalités différentes en France.
	> 20% de Femmes	19,7%	19,3%	19,8%	Dans un secteur d'activité où plus de 40% des salariés occupent une poste en atelier ou de chauffeurs, nous essayons chaque année de nous fixer des objectifs afin de féminiser notre entreprise. Nous sommes presque aux 20%, mais l'objectif n'est pas atteint malgré de belles réussites : ainsi 47% de nos responsables de location sont maintenant des femmes.
	> 20% de femmes Cadre	21,6%	21,0%	20,0%	Une autre satisfaction depuis 3 ans est d'avoir à 1 point près, le même % de femmes qui sont cadres que d'hommes qui sont cadres. A noter, la baisse du % de cet indicateur est liée à une baisse totale du % des cadres au sein de Loxam.
	< 15% de TO	11,8%	13,3%	12,5%	Dans un secteur d'activité habitué à un turnover significatif, nous avons le plaisir de maintenir cet indicateur bien en dessous de 15% depuis 3 ans. Ce % est d'autant plus satisfaisant que, pendant cette période, nous avons intégré plusieurs sociétés avec des effectifs parfois importants. Ce % est aussi le reflet de notre capacité à intégrer positivement de nouveaux collaborateurs.

THÈMES	OBJECTIFS RSE	2015	2016	2017	Commentaires 2017
KPI SOCIAUX	Tx Abs Mal/AT-MP < 5%	5,5%	5,2%	5,1%	Malgré une légère baisse, ce taux reste à un niveau trop élevé du fait d'un taux d'absentéisme lié aux maladies de longue durée. Nous devons poursuivre nos efforts sur ce sujet, qui doit rester au cœur de nos préoccupations avec un plan d'action initié dès 2018.
	TF < 30	26	33	33	Malgré de nombreuses actions (1/4h sécurité, plan d'actions mensuelles, formation, communication), nous avons constaté une stabilisation de notre taux de fréquence des accidents de travail autour de 30 entre 2015 et 2017. Nous ne pouvons nous satisfaire de cela et nous avons lancé dès 2017 une action de management de la sécurité auprès de toute la chaîne de management. Nous espérons qu'un impact aura lieu dès 2018.
	TG < 1,5	1,8	1,4	1,3	Si nos actions n'ont pas encore permis de diminuer le taux de fréquence, le taux de gravité a baissé de 30% en 3 ans ; un résultat encourageant pour nous motiver à poursuivre nos efforts.
	> 50% Salariés formés /an	55%	51%	61%	La formation continue de faire partie intégrante de la politique sociale LOXAM. Plus de 50.000 heures sont dispensés chaque année depuis 3 ans en France. A noter, nous avons fortement investi dans notre centre de formation à Bagneux qui intègre dorénavant un espace Hall of Fame qui permet de transmettre la culture LOXAM à tous nos nouveaux embauchés, ainsi que dans la réalisation d'un atelier permettant la formation pratique de nos personnels technique.
KPIs ENVIRONNEMENTAUX	100% des Agences certifiées ISO 14001	100%	100%	100%	De nouveau, la certification ISO 14001 a été renouvelée en cette fin d'année 2017 pour l'ensemble de nos agences.
	1 PA Environnement / an / agence	Oui	Oui	Oui	Tous les ans un plan d'actions environnement est mis en place dans l'ensemble de nos agences. Ce plan d'actions tient compte en données d'entrée de notre analyse environnementale et des besoins et attentes de nos parties prenantes.
	> 650T de DID traités	744	657	807	Cette année un partenariat renforcé avec notre prestataire national nous a permis d'améliorer la maîtrise de la gestion de nos déchets.
	6ME de Valeur à Neuf de PR recyclées	6 010	5 489	4 850	Un approche différente de la mise en place de ce service a conduit à privilégier un taux de service au détriment d'un volume de pièces, ce qui explique la baisse de cet indicateur. Cependant nous restons toujours dans une démarche positive qui a permis à LOXAM, via ce recyclage de pièces de rechange, l'économie de plus de 15ME de valeur à neuf de pièces en 3 ans.
	MEP Suivi Conso. Eau & Energie	Non	Non	Non	Le nombre de sites que nous devons gérer (environ 500 agences sur la France), rend délicat la mise en place de ce suivi avec nos nombreux prestataires immobiliers et nos différents fournisseurs d'énergie. Nous ne sommes pas encore satisfaits de la qualité des informations que nous avons pour les communiquer à ce stade.
	Faire un Bilan Carbone	Non	Non	Non	Différentes solutions ont été étudiées sur 2017 afin de pouvoir répondre à cette exigence sur 2018.
	> 95% des Depts Métropolitains avec Agence	98%	98%	98%	Une société de réseau leader sur son marché national se doit d'avoir un ancrage territorial. Ainsi nous souhaitons maintenir des agences et donc des emplois pérennes sur l'ensemble du territoire. La modernisation, la digitalisation de notre secteur n'est pas contradictoire avec le maintien d'un réseau de proximité, et nous sommes ravis d'être présents sur 98% des départements métropolitains.
KPIs SOCIÉTAUX	Critère RSE dans le choix des Fournisseurs	Non	Oui	Oui	Les enjeux RSE font dorénavant automatiquement partie des discussions que nous avons avec nos fournisseurs. Et un critère d'évaluation de leur implication sur ce sujet est dorénavant appliqué avant tout référencement d'un fournisseur.



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.



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.



89, avenue de la Grande Armée - 75219 Paris Cedex 16

Tél. : 01 58 440 400 - Fax : 01 58 440 179

www.loxam.fr

LOXAM - S.A.S. au capital de 230 818 150 €
Siège social : 256, rue Nicolas Coatanlem - 56850 CAUDAN - RCS
LORIENT 450 776 968

N° TVA : FR 81 450 776 968 - NAF 7732 Z