



**S'ENGAGER  
DURABLEMENT  
DANS UNE DÉMARCHE  
RSE COLLABORATIVE  
ET PERFORMANTE**



## L'ÉDITO



### OLIVIER COLLEAU PRÉSIDENT EXÉCUTIF

À ses débuts, Kiloutou a fait figure de précurseur de l'économie de la fonctionnalité. Aujourd'hui, tout se loue ! En nous inscrivant très tôt dans une démarche de développement durable, nous avons aussi affirmé notre vision de société.

Notre Groupe a été le premier à s'engager pour le **Global Compact des Nations Unies**. Je renouvelle au nom de Kiloutou cet engagement et je réaffirme plus que jamais notre volonté d'agir pour soutenir les objectifs de développement durable. Dans un modèle plus large d'économie circulaire, et grâce à notre référentiel interne IMPACT, nous continuons à innover dans nos façons d'exercer notre métier de loueur. Pour preuve, nos 4 axes stratégiques, en résonnance les uns avec les autres :

1. Améliorer l'expérience client
2. Cultiver notre supplément d'âme
3. Professionnaliser nos organisations
4. Étendre nos terrains de jeu

Nous avons la conviction que les performances de l'entreprise passent par la qualité de vie que nous pouvons proposer aux femmes et aux hommes qui travaillent avec nous. Cette vision est aussi partagée avec nos partenaires financiers, qui soutiennent nos démarches.

**Nos clients bénéficient donc de nos nouvelles gammes de matériels** plus ergonomiques et plus respectueux de l'environnement. Grâce à la veille active de notre Comité Produit, nous pouvons en outre apporter **des solutions technologiques** nouvelles. Les drones par exemple contribuent à moderniser notre métier, en apportant plus de possibilités, et plus de sécurité sur les chantiers.

**Kiloutou est aussi dans une logique de co-construction : rêver et créer ensemble !** Ainsi nos partenaires sont parties prenantes de notre comité de labélisation indépendant IMPACT. Nous co-concevons par ailleurs des matériels avec nos fournisseurs.

Et cette logique de partenariats constructifs s'incarne à travers notre nouveau siège social : ParK. Le décloisonnement des services favorise les échanges, tout comme les espaces dédiés à la convivialité. Idem avec notre nouveau concept d'agence, dont l'agencement intérieur très moderne favorise la sécurité ainsi que la qualité d'accueil et d'écoute. On le voit dans les sourires des femmes et des hommes qui y travaillent : **le beau engendre le bien**.

**La sécurité de nos équipiers est au cœur de toutes nos actions.** Nous disposons désormais d'une équipe dédiée, avec 7 coordinateurs sécurité dans les régions. Nous voulons faire changer durablement les mentalités et les comportements. Il faut donner du sens, faire prendre conscience. Nous sommes sur la voie de l'exemplarité en terme de sécurité.

Enfin cette année, et pour la première fois, nous avons inscrit dans notre stratégie une des caractéristiques de notre culture d'entreprise : **le supplément d'âme**. Kiloutou a une vraie personnalité, que nous voulons préserver et développer. Cet altruisme s'exprime au quotidien, dans notre façon d'exercer nos métiers, tout comme au travers d'engagements citoyens. Nous nous sommes donné comme mission de faciliter ces démarches. Nous voulons **améliorer l'expérience collaborateurs chez Kiloutou en offrant une opportunité de développement personnel**.

Précurseur, novateur, en gardant un pas d'avance, **Kiloutou contribue à réduire son empreinte écologique**. À travers nos façons de faire et nos façons d'être, nous pourrions améliorer notre environnement et faire grandir notre professionnalisme, avec l'esprit d'ouverture et la convivialité qui nous caractérisent !

Olivier Colleau  
Président Exécutif

## SOMMAIRE

03

Le Groupe Kiloutou

04

Notre Gouvernance

06

Présentation d'IMPACT

08

Faits marquants 2017

10

Dossier « Diversité »

16

Viens, Vis, Grandis

20

Satisfaction du client

24

Fournisseurs Partenaires

30

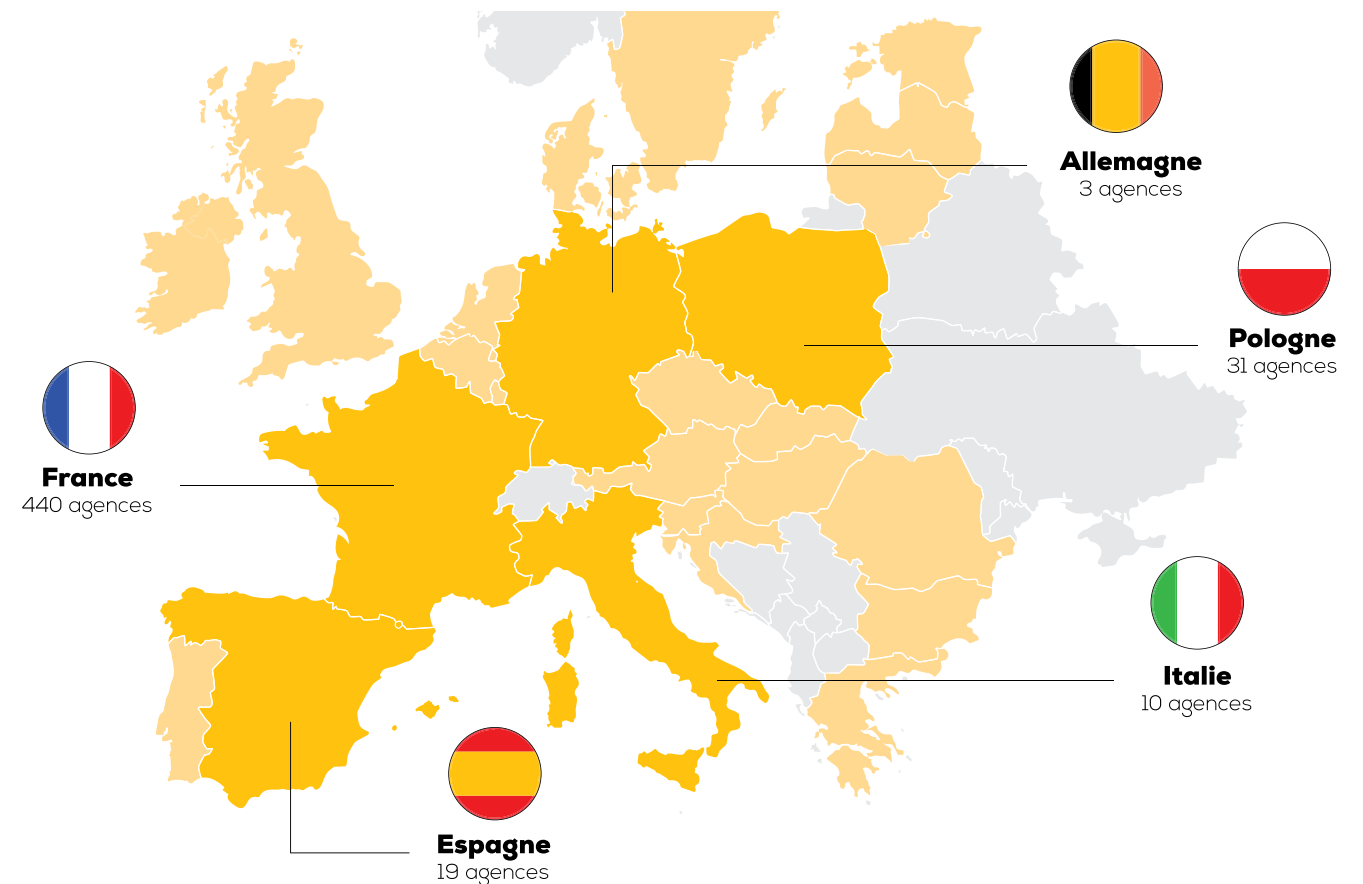
Intégration dans les territoires

34

Indicateurs RSE



## UN GROUPE EUROPÉEN À FORTE CROISSANCE



### CHIFFRES CLÉS FRANCE 2017



€  
**504,1M€**  
Chiffre d'affaires

**440**  
Agences  
et 14 agences spécialités

**4 000**  
Équipiers

**280 000**  
Nombre de matériels  
en location

**1,3 M**  
Nombre  
de contrats signés

**12%**  
Part de marché



# LA DÉMARCHE RSE KILOUTOU VUE PAR NOTRE GOUVERNANCE



« **David Lamiaux - Directeur des Ressources Humaines**

Loin des paillettes et du social washing, nous voulons entreprendre des actions de transformation durable des mentalités. Cela prend du temps et nécessite chaque jour des petits pas. Nous le faisons humblement, modestement mais toujours avec cœur et énergie, fidèles aux valeurs qui nous animent depuis toujours.



« **Yann Bonnet - Directeur Exploitation**



L'éventail des sujets touchés par la RSE est très large chez Kiloutou, nous accompagnons l'entreprise au quotidien dans son engagement à travers une démarche opérationnelle forte et toujours plus responsable. Depuis les enjeux autour de la durabilité dans le business modèle, l'implication de la gouvernance, l'appropriation des enjeux, la prise en compte de la matérialité et la collaboration avec les parties prenantes, nous sommes au cœur de cette impulsion positive. La route reste longue, mais nous sommes en chemin.



« **François Renault - Directeur Matériel**

La Direction Matériel engage toutes ses équipes dans ses actions pour garantir un parc matériel sûr, adéquat et innovant. L'objectif est d'optimiser dans le même temps, les coûts d'acquisition et de possession dans le développement de relations durables étroites avec nos fournisseurs dans un cadre éthique exigeant. Ces partenariats au long court garantissent aussi bien la pérennité des emplois qu'une approche de développement durable partagée. Nous y sommes tous engagés solidairement par nos contrats de référencement. Les enjeux sont humains, économiques et environnementaux.



« **Patrick Rybicki - Directeur International et Développement**



Le développement du Groupe à l'International est une vraie opportunité. Que ce soit sur le plan du business, des carrières proposées, la rencontre avec d'autres pratiques et d'autres cultures est toujours enrichissante. C'est aussi le cas pour la RSE, en effet c'est l'occasion de nous concentrer sur nos repères, nos exigences, tout en profitant de la vision et de l'expérience des sociétés étrangères que nous rachetons. Bref, aller plus loin en nous basant sur les valeurs fortes, durables et partagées.



« **Lionel Wallet - Directeur réseau**



La RSE est un formidable levier pour le réseau Kiloutou France. Mieux préserver les forces de notre société française (environnementale et sociale) permet de pérenniser et de développer les performances de Kiloutou. Nos clients, nos équipiers et l'ensemble de nos partenaires partagent ces valeurs, nous devons donc être exemplaire dans le suivi d'IMPACT !



« **Valérie Marchand - Directrice Commerce et Marketing**



L'amélioration constante de l'expérience clients est l'un de nos enjeux majeurs. À travers l'écoute de leurs attentes résonnent des démarches sociétales et environnementales qui nous sont communes. Par les enquêtes client, et grâce à la co-construction, nous imaginons des matériels ou processus qui concourent à améliorer la santé et la sécurité au travail. Cette démarche de développement durable s'inscrit pour nous tous comme une évidence.



« **Jan-Luc Ambre - Directeur Administratif et Financier**



L'engagement de Kiloutou pour la RSE est avant tout une affaire de conviction et d'envie. Pour la Direction Financière, c'est aussi la conviction que la RSE contribue directement à la performance économique de notre groupe, en apportant des méthodes, en donnant du sens et en favorisant l'engagement. Depuis de nombreuses années, nous communiquons à nos partenaires financiers notre démarche et nos engagements. Cette démarche est aujourd'hui reconnue et valorisée par nos partenaires et nous savons qu'il nous reste beaucoup de chemin à parcourir.



« **Vincent Royer - Directeur Transformation Numérique**



L'évolution des technologies numériques nous permet de développer des solutions innovantes de développement durable, comme la dématérialisation de nos documents. Mieux encore, l'IOT (Internet des objets) représente un gisement de solutions pour renforcer nos positions comme acteurs de l'économie de la fonctionnalité, en optimisant l'usage des matériels entre nos clients. Ainsi, plus tôt un matériel inutilisé est repris, plus vite il peut être reloué à un client qui en a l'usage. Dans un avenir proche on imagine même faciliter le partage d'un matériel entre clients sur un même chantier. Nous expérimentons par ailleurs l'usage des drones. La technologie vient alors au service des hommes pour limiter les risques d'accidents.

# LES ENJEUX DE LA DÉMARCHE



Entretien avec Audrey Miclard,  
Responsable RSE-Qualité



## Que représente IMPACT en 2017 ?

En 2013, nous avons formalisé notre référentiel privé, baptisé IMPACT. Il a été testé en 2014 dans 3 groupes d'agences, avant d'être déployé dans l'ensemble du réseau national jusqu'en 2017. Aujourd'hui toutes nos agences sont donc dans la même dynamique. C'est un cap important pour Kiloutou !

Dès le début, nous avons choisi de ne pas faire comme tout le monde. Nous avons voulu avancer sur tout en même temps : l'environnemental, le social et le sociétal. Au fil des années, IMPACT est devenu la colonne vertébrale de Kiloutou. Et tous les projets de l'entreprise viennent désormais infuser dans la démarche.

## Quelles sont vos perspectives ?

Les basiques sont maîtrisés. Écrits, mesurés et audités, nos indicateurs mensuels sont adaptés chaque année à nos enjeux. À ces indicateurs s'ajoutent les bonnes pratiques qui font l'objet d'un audit annuel, en vue de l'obtention du label IMPACT.

Le but du référentiel c'est d'avoir des actions concrètes, qui collent à nos métiers, associées à des indicateurs qui permettent le contrôle et le pilotage. IMPACT s'inscrit dans le temps, tout comme la démarche qualité, et c'est un véritable gage de confiance dans nos relations avec nos clients et partenaires. Une nouvelle version du référentiel sera donc à l'étude en 2018 pour approfondir tous les sujets (les déchets valorisables par exemple).

Nous avons commencé par ce qui était visible ou balisé : l'environnement et le respect de la réglementation. Puis nous avons travaillé autour des équipiers, de leur sécurité, au cœur de l'humain. Nous voulons à présent aller chercher la diversité, à travers des actions et des engagements sociétaux. Cela implique une plus grande proximité avec les associations locales, comme le CREPI, dans le Nord, avec lequel nous travaillons déjà. Nous souhaitons donc densifier notre maillage local pour permettre et faciliter l'insertion sur tous nos territoires. IMPACT est donc en train de devenir une véritable communauté interne !



## 1 / Un référentiel privé

Le référentiel privé IMPACT a été élaboré avec le soutien de l'organisme de certification EURACRP en 2013. Il pose une série d'indicateurs et de bonnes pratiques portant sur la confiance en l'homme, la satisfaction client, les fournisseurs partenaires, ainsi que l'environnement.

## 2 / Un comité de labélisation

Le comité de labélisation est constitué des parties prenantes de Kiloutou. C'est une vraie spécificité du référentiel. Chaque année, tous les groupes d'agences sont audités. Le comité décide ensuite de leur octroyer ou pas la labélisation IMPACT. En 2017, Manitou rejoint le comité, en tant que fournisseur partenaire.

## 3 / Un déploiement international

Les marchés et les structures présentent des caractéristiques différentes, en Pologne, en Espagne, en Allemagne ou en Italie. La première étape visera la démarche qualité au travers de l'ISO9001, puis la RSE. L'équipe internationale de Kiloutou se structure et un test est actuellement en cours en Pologne. Il appartiendra donc à chaque équipe de faire des adaptations de terrain, à partir d'un cœur commun qui est en cours d'élaboration.



## SOCIAL & SOCIÉTAL

CONFIANCE EN L'HOMME  
VIENS, VIS, GRANDIS

- **VIENS** : Intégrer nos nouveaux équipiers pour permettre leur réussite.
- **VIS** : Favoriser l'implication et l'épanouissement de nos salariés.
- **GRANDIS** : Développer les compétences de nos équipiers pour accompagner leur évolution et les fidéliser.
- **SÉCURITÉ** : Prioriser et préserver la santé et la sécurité de nos salariés.
- **DIVERSITÉ** : Féminiser, accueillir le handicap, et contribuer à la réinsertion professionnelle.
- **ACTIONS SOCIÉTALES** : Valoriser les initiatives de nos équipiers dans les différentes régions.



## ÉCONOMIQUE

SATISFACTION DU CLIENT  
ASSURER UNE MISE  
EN MAIN DE QUALITÉ

FOURNISSEURS PARTENAIRES  
GARANTIR DES RELATIONS DURABLES  
AVEC LES FOURNISSEURS

- **ACCOMPAGNEMENT** : Proposer des services de qualité, à la fois responsables et innovants. S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.
- **SÉCURITÉ** : S'assurer de la sécurité de nos clients par la bonne mise en main du matériel, révisé et conforme, et en développant les formations CACES®.
- **ENTRETIEN** : Garantir la longévité du matériel par des programmes d'entretien adaptés.
- **PROXIMITÉ** : Être proche de nos clients et de leurs chantiers en maillant tout le territoire.
- **PARTENARIATS** : Établir des partenariats durables avec nos fournisseurs pour optimiser nos rapports qualité/prix, sans compromis avec la sécurité et la conformité des matériels.
- **ÉTHIQUE** : Assurer la loyauté dans les relations et lutter contre tout comportement de complaisance.
- **FORMATION** : Partager l'expérience du matériel pour que tous nos équipiers maîtrisent la gamme de nos produits dans son intégralité.



## ENVIRONNEMENT

INTÉGRATION DANS LES TERRITOIRES  
PRENDRE EN COMPTE LE MONDE ENVIRONNANT

- **CONSOMMATIONS** : Maîtriser nos consommations électriques, gaz, eau, gasoil.
- **GESTION DES DÉCHETS** : Mettre en œuvre le process d'élimination et de valorisation des déchets.
- **TRANSPORTS** : Réduire l'impact environnemental des transports par l'optimisation des transferts et par l'éco-conduite.

## TABLEAU DE CONCORDANCES GLOBAL COMPACT

### PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

p.12 : Nomination d'une chargée de diversité :  
**Perrine Leborgne**  
Kiloutou s'engage et lutte contre la discrimination et les préjugés



### PRINCIPES RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

p.19 - Création d'une direction  
Santé Sécurité et Prévention :  
**Nils Denuelle**, son directeur,  
accompagné de 7 coordinateurs  
ont pour mission d'intégrer  
durablement une démarche SSP



### PRINCIPES RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT

p. 33 - Partenariat avec Deepki :  
Kiloutou souhaite limiter  
son impact sur l'environnement.  
Le partenariat avec Deepki a permis de  
mettre en place un plan d'actions concernant  
les consommations d'énergie de son parc  
immobilier.



### PRINCIPES RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

p. 29 - Evaluation RSE des fournisseurs :  
Kiloutou a choisi la plateforme Acesia  
afin d'évaluer sur la RSE ses principaux  
fournisseurs de matériel en 2018.



# FAITS MARQUANTS

Juin 2017

## »» NOUVEAU SERVICE : SANTÉ, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION

80 % des solutions de sécurité résident dans les changements de comportements. Le management occupe donc un rôle fondamental dans l'ancrage de la culture sécurité dans l'entreprise. Sur ce constat, Kiloutou a créé la Direction Santé, Sécurité et Prévention, placé sous la responsabilité de Nils DENUËLLE, et animé par 7 coordinateurs. La mission du service, et la volonté de Kiloutou, est de contribuer à ce que chaque équipier rentre chez lui, chaque jour, en bonne santé.

Septembre 2017

## »» KILOUTOU-GROUP.COM

Le nouveau site web regroupe toutes les informations destinées à présenter les activités du Groupe Kiloutou, à tous ses partenaires : futurs collaborateurs, actionnaires, fournisseurs, clients en France et à l'étranger, journalistes.



Novembre 2017

## »» BATIMAT

Kiloutou revient en force sur le salon international du bâtiment, avec la présentation de sa gamme de matériels innovants :

- un drone de pulvérisation pour le nettoyage de toiture,
- des matériels électriques,
- des élévateurs nouvelle génération,
- des aspirateurs connectés avec réduction de poussières grâce au filtre quasi absolu,
- des robots démolisseurs et Dumper électriques sur batterie,
- des pilonneuses sur batteries pour des travaux en intérieur par exemple,
- des chargeuses articulées avec zéro émission de CO<sup>2</sup>,

Plus de 450 clients ont été accueillis et les retours sont enthousiastes.



Novembre 2017

## »» PARK

Simple, moderne et collaboratif, ce site accueille les services supports basés dans le Nord. Mais il est aussi le siège de tous les équipiers Kiloutou qui ont choisi de l'appeler « ParK ». Le site a pour vocation d'accentuer la collaboration entre services et avec le réseau, en augmentant le nombre de salles de réunions et de lieux d'échanges. Priorité au travail collaboratif et nomade !



Juillet 2017

## »» OUVERTURE ITALIE

Kiloutou fait son entrée sur le marché italien, avec l'acquisition des sociétés COFILOC et EURONOL spécialisées dans la location de matériels de terrassement et d'élévation dans le Nord de l'Italie. Spécialistes reconnus pour leur expertise et l'étendue de leurs gammes, ces deux sociétés sœurs disposent d'une flotte de près de 4 000 machines (chargeuses, pelleuses, nacelles et plateformes élévatrices, etc.), complétée d'un parc de grues, qu'elles mettent à disposition d'une clientèle composée de professionnels de l'industrie, du bâtiment et des travaux publics.



Mai 2017

## »» FREE HANDI'SE TROPHY

800 kms en une semaine, en vélo adapté ou en canoë. Nos Kiloutoutiens : Laure, Olivier, Laurent et Jean-Philippe, les Karrés d'As, ont accompli cet exploit dans le cadre de la 6<sup>ème</sup> édition du raid Free Handi'se Trophy qui reliait Strasbourg à Lille. Les 2 binômes valide/non-valide se sont relayés tous les 25 kms pour transformer le regard sur le handicap. 2<sup>ème</sup> place au classement général - 2<sup>ème</sup> place au prix de la ténacité + prix coup de cœur des organisateurs !



Février 2018

## »» TOP EMPLOYERS

Kiloutou est récompensé pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive ! Dans le cadre du processus appliqué par Top Employers, les entreprises participantes se soumettent à une étude rigoureuse et doivent répondre à des critères stricts pour être certifiées. Pour renforcer la validité du processus, les réponses sont soumises à un audit indépendant. Celui-ci a mis en évidence le fait que Kiloutou fournit à ses salariés d'excellentes conditions de travail, ce qui lui a permis de rejoindre le cercle très fermé et prisé des Top Employers.







# FREE HANDI'SE TROPHY 2017

**FAIRE DE  
LA DIVERSITÉ  
UNE RICHESSE  
ET UNE FORCE  
DANS L'ENTREPRISE**





# CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET PRÉJUGÉS, KILOUTOU AFFICHE TOUTES LES RICHESSES DE LA DIVERSITÉ

La diversité est une vraie richesse et une réalité pour les équipiers. Elle est d'abord contextuelle : il n'existe pas de formations aux métiers de la location. Les équipiers Kiloutou ne sont donc pas formatés et proviennent de tous horizons. C'est au travers de leur envie d'apprendre et de tout mettre en oeuvre pour satisfaire les clients que s'exprime, avant tout, la diversité.

Avec sa politique diversité, Kiloutou développe des partenariats et des initiatives qui permettent à des personnes en situation de discriminations de se construire un avenir professionnel positif.



## DIVERSITÉ DES PARCOURS ET DES EXPÉRIENCES DE VIE

À défaut de formation existante, Kiloutou s'emploie à professionnaliser ses équipes via des cursus d'intégration et des plans de formations, qui veillent à préserver leur niveau de compétences dans tous les métiers. L'objectif de ces formations est double : développer une expertise bien sûr, mais surtout apprendre à aimer un métier. Il s'agit de partager une passion

commune autour des matériels et du service client. C'est la condition d'une vie professionnelle épanouie. Kiloutou développe une culture remarquable de la convivialité, dans la diversité des profils qui la composent. C'est ce qui en fait une entreprise très attachante, autant auprès des « kiloutiens » que de ses clients. Compétences et convivialité génèrent l'excellence du service client.



## SORTIR DES PRÉJUGÉS

Kiloutou multiplie les actions, en partenariat avec des associations, pour faire connaître ses métiers, susciter des vocations et pour faire découvrir la vie professionnelle dans ses agences.

Les métiers techniques et mécaniques sont hautement recherchés. Les secteurs de la construction évoluent et des professions s'ouvrent aussi aux femmes pour diversifier les équipes.



## SOUTENIR LES PERSONNES DISCRIMINÉES

Kiloutou a signé en 2017 la charte gouvernementale « Entreprises & Quartiers ». L'entreprise s'associe à la région des Hauts-de-France pour mener, avec le soutien du Crépi, des actions dans les quartiers dits « prioritaires ». Il s'agit d'ouvrir de nouveaux horizons aux diversités sociales : accueillir des collégiens en stage, accompagner un demandeur d'emploi, mettre des personnes en situation professionnelle...

Les équipes Kiloutou se sont aussi engagées dans le trophée Free Handise, pour changer le regard sur le handicap. Tout le monde peut un jour être en situation de handicap, vivre cette situation permet de développer un courage et une force de caractère remarquable dans une équipe. Participer à cette épreuve et partager l'expérience doit permettre de lever des tabous dans l'entreprise.







» FREE HANDISE TROPHY

En mai 2017, 4 équipiers Kiloutou, les « Karré d'As », se sont engagés à travers une folle aventure pour rallier Strasbourg à Lille, dans une course inter-entreprises. Les binômes étaient constitués d'une personne en situation de handicap et d'une personne valide. L'épreuve se déroulait sur 8 jours en cyclo tandem ou en canoë. Chaque équipe, par relai de 25 km, devant parcourir une centaine de kilomètres par jour. Toute l'entreprise s'est mobilisée pour les soutenir dans toutes les épreuves qu'ils ont traversé, avec une solidarité hors du commun.

Les « Karré d'As » ont remporté le prix coup de coeur du jury. Une équipe supplémentaire pourra donc participer à la prochaine édition de 2018, qui ralliera Bordeaux et Nantes. Et Kiloutou se réjouit de pouvoir saisir cette occasion, et ouvrir les discussions pour adapter son environnement professionnel à l'intégration du handicap.

» PARTENARIAT

Pour faire connaître les métiers de la location, partager des passions professionnelles et peut-être susciter des vocations, Kiloutou noue des partenariats avec des associations comme le CREPI\*, ou encore le Réseau Alliances. Accompagner les demandeurs d'emploi et les étudiants dans la construction de leurs projets professionnels, c'est aussi une responsabilité sociétale à laquelle Kiloutou est attaché. Face au déficit de formation sur les métiers techniques et mécaniques (pour l'entretien et la réparation des matériels), Kiloutou a mis en place un « Plan Marshall » qui vise à rétablir l'attractivité de ces métiers auprès des

collégiens. Ce plan prévoit l'accueil de 15 jeunes de 3ème pour des stages d'une semaine, au cours de laquelle un projet leur est confié, encadré par leurs professeurs. En 2017, Kiloutou s'est aussi associé à Enactus. Sa mission est de développer l'esprit d'entreprendre et l'engagement des jeunes au service de la société. Le Groupe sponsorise ainsi un projet pédagogique dédié à l'innovation et l'entrepreneuriat social. Il soutient le projet de développement d'un système de retraitement des déchets à Hanoi au Vietnam.

\*CREPI : Clubs Régionaux d'Entreprises Partenaires de l'Insertion.  
[www.enactus.fr](http://www.enactus.fr)



» FÉMINISATION : INTERVIEWS CROISÉES

QUELLES QUALITÉS UNE FEMME DOIT-ELLE AVOIR POUR TRAVAILLER PARMI DES HOMMES ?

**FH :** Pour travailler chez Kiloutou il faut une personnalité forte. Nos clients sont parfois un peu rustres, il faut avoir du répondant tout en restant courtois et amical.

**LB :** Auparavant je travaillais déjà dans un environnement masculin, et déjà avec des chauffeurs. J'ai un tempérament compatible ! Les hommes ont besoin d'avoir des interlocuteurs qui les regardent droit dans les yeux, qui n'aient pas peur de dire franchement les choses. Finalement, je m'adapte à eux, comme j'adapte mon comportement à n'importe lequel de mes interlocuteurs, hommes ou femmes.

**VD :** Je n'avais aucune inquiétude à l'idée de travailler dans un environnement masculin, et avec des machines de chantier. D'accord, ce n'est pas tous les jours facile ! Il faut avoir un fort caractère, beaucoup de tempérament, et de la répartie, parce qu'on évolue dans un monde un peu macho... Les femmes doivent faire leur preuves pour tenir le respect de leurs collaborateurs. Ça se passe chez Kiloutou comme dans toutes les entreprises, surtout à des postes d'encadrement.

QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA MIXITÉ ?

**LB :** Ma féminité me sert, mais ce n'est pas un atout : je dois faire mes preuves pour trouver la légitimité de mon poste. Je pense que parce que je suis une femme, un respect naturel s'instaure entre nous. C'est aussi lié à la proximité managériale que j'ai développée. On n'est plus dans le rapport de force, mais dans l'écoute et l'attention. Plus largement, c'est un changement de culture professionnelle qui dépasse les simples distinctions de

genre. J'ai la réputation d'être très maternelle. En fait je suis surtout attentive et à l'écoute. Mais je suis très fière de mes chauffeurs et j'ai beaucoup de respect pour eux, ce sont des gars très courageux.

**VD :** Un poste chez Kiloutou est exactement le même pour un homme ou pour une femme : très polyvalent et enrichissant. Mais dans un métier masculin, les filles veulent montrer qu'elles savent bien faire. Elles se montrent plus intéressées, plus motivées : elles portent un challenge.

**FH :** J'ai remarqué que nos clients ont un comportement complètement différent selon qu'ils s'adressent à un homme ou à une femme. En cas de litige, les clients montrent plus de retenue. Une présence féminine facilite aussi la discussion et donc les ventes : les femmes aux postes commerciaux réalisent régulièrement de meilleures performances commerciales.

Y A-T-IL DES MÉTIERS PLUS ADAPTÉS AUX HOMMES QU'AUX FEMMES ?

**VD :** Sur l'aspect travail avec les clients : nous sommes plus appréciées sur les chantiers. C'est l'avantage d'être une femme chez Kiloutou ! A contrario, il faut régulièrement rappeler à tout le monde que nous suivons les mêmes formations que nos collègues masculins. Il reste des préjugés sur nos compétences techniques.

**FH :** Dans mes équipes j'ai 3 patrons d'agences ainsi que des adjointes commerciales. Certaines possèdent leurs permis E et livrent régulièrement sur les chantiers. Nous possédons aujourd'hui beaucoup de moyens de manutention dans nos agences afin de minimiser les contraintes physiques. Cela nous permet de travailler en toute sécurité et bien souvent en cas de charge lourde, le client n'hésite pas à nous venir en aide.



COMMENT LE MILIEU ÉVOLUE-T-IL ?

**LB :** J'aurai aimé avoir une femme chauffeur, mais je ne trouve pas de candidates. Le changement reste timide. Sur mon secteur, je ne vois pas encore la féminisation de Kiloutou, mais je ne désespère pas !

**FH :** Aujourd'hui, de plus en plus de femmes postulent à nos métiers. Même si en filière technique cela reste encore d'exceptionnel. Les mentalités évoluent et cela ouvre l'horizon sur de plus en plus de mixité au sein de nos métiers.

**VD :** Il y a toujours trop peu de candidatures féminines. Et pourtant, en s'intégrant aux équipes elles profitent vraiment d'équipiers attentifs et prévenants. Elles sont plutôt chouchoutées et dorlotées. La féminisation des équipes permet le développement de l'écoute, ce qui profite aussi aux clients au final.

Merci à :

- Véronique Ducatel  
Directrice de Groupe d'agences Val d'Oise
- Latifa Boumediène  
Responsable Logistique Régional
- Frédéric Helbecque  
Directeur du Groupe d'agences de Montauban



A woman in a white hard hat and high-visibility vest points at a control panel on a yellow machine. Two men, also in safety gear, look on. The panel has various buttons, a gauge, and warning labels. The background is a bright yellow surface.

# **FAIRE GRANDIR LES FEMMES ET LES HOMMES DANS L'ENTREPRISE**







VIENS, VIS, GRANDIS

**OBJECTIF : DES ÉQUIPIERS PROFESSIONNELS ET ÉPANOUIS AU SERVICE DES CLIENTS ! KILOUTOU BÉNÉFICIE D'UN CAPITAL SYMPATHIE ET D'UN ATTACHEMENT FORT. LES ÉQUIPIERS PARTAGENT UNE VRAIE PASSION POUR LEURS MÉTIERS, À TRAVERS DES VALEURS DE SIMPLICITÉ, DE PROXIMITÉ, DE CONVIVIALITÉ ET D'AUTENTICITÉ.**



**VIENS, VIS  
GRANDIS**



**T**op Employers pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive ! Dans un contexte de développement ambitieux, Kiloutou préserve la racine de son ADN : la simplicité dans les relations.

La richesse de son capital humain repose sur une bonne intégration, un cadre professionnel épanouissant, et la sécurité de tous.

Pas de « diplômite aigüe » chez Kiloutou. Les candidats sont recrutés sur leur personnalité, leur motivation et leurs valeurs. L'entreprise a développé un plan de formation important pour professionnaliser ses métiers. Elle a aussi renforcé son plan de cooptation,

pour faire émerger des ambassadeurs métier. Les primes associées à la cooptation peuvent par ailleurs faire l'objet de dons à des œuvres caritatives. Et la solidarité joue aussi entre équipiers, en cas d'accident de la vie. C'est le don de jours de repos, soutenu par Kiloutou, et dont un père a pu bénéficier en 2017, par exemple, pour accompagner son enfant dans un suivi médical.

L'Homme est au cœur des métiers de Kiloutou, dans sa diversité, avec sa personnalité et tout son potentiel, pour faire vivre et grandir des valeurs positives.

**PRÉVENTION FORMATION CHANGEMENT**

## » SÉCURITÉ

Une nouvelle Direction prend en charge toutes les questions liées à la Santé, la Sécurité et la Prévention du risque. Le projet Kiloutou consiste à changer les comportements professionnels pour inscrire durablement la sécurité dans la culture de l'entreprise.

5 axes pour y parvenir : la pratique managériale, l'analyse du risque, le retour d'expérience, la communication et la formation.

L'ensemble des outils de cette méthode est en cours de déploiement à tous les niveaux de l'entreprise. C'est un travail de longue haleine, qui touche l'ensemble des équipiers, depuis le choix des matériels, jusqu'aux espaces de travail en passant par les modules de formation.

La réussite du déploiement économique de Kiloutou passe nécessairement par l'intégration de ces changements comportementaux.

**PROFESSIONNALISATION COMPÉTENCES**

## » FORMATION

La formation est une stratégie fondamentale pour entretenir les meilleures compétences, pour repérer les potentiels, et bien sûr pour satisfaire les clients en attente de solutions et de conseil.

» **Le plan de formation des équipiers de Kiloutou s'articule autour de 3 volets :**

- Les Pro Active Games pour favoriser l'écoute du client et de ses besoins cachés.
- Les Ateliers de la Compétence Matériel pour renforcer les connaissances techniques.
- Les Formations Fournisseurs pour qualifier les techniciens Kiloutou.

» **Les managers bénéficient aussi de nouveaux outils de plan de carrière :**

- Le training managérial, avec une phase d'observation sur le terrain, un debriefing et un plan d'action associé.
- Le coaching à distance.
- Le mentorat d'un responsable d'agence, référent dans son métier, pour accompagner un manager dans la réussite de ses missions.

L'entreprise structure son offre de formation, tout en préservant de l'agilité dans les modes de fonctionnement et dans les collaborations. Ces approches de formation diversifiées et innovantes accompagnent les nouveaux projets et les nouveaux process d'une entreprise en mouvement vers l'excellence du service client !



« Avec le développement de Kiloutou à l'international, nous devons revoir nos structurations internes pour y intégrer durablement **une démarche globale de sécurité et de prévention du risque**. La route est longue, mais l'entreprise a des capacités incroyables. C'est plein d'espoir pour toutes les actions que nous menons ! »

**Nils Denuelle**

Directeur Santé Sécurité et Prévention

## PROJETS 2018

### « Le supplément d'âme »

Chez Kiloutou, on pense que le développement de nos activités doit se faire en restant connecté avec le monde qui nous entoure. Un accord d'entreprise prévoit donc un abondement de temps, pour les salariés qui s'investissent dans un projet associatif. D'autre part, un partenariat avec « l'engagement Simone » a été signé. 30 équipiers pourront consacrer du temps de travail pour mettre leurs compétences au profit d'une association.

[www.lengagementsimone.com](http://www.lengagementsimone.com)



A photograph of two men shaking hands in a workshop. The man on the left is smiling and wearing an orange high-visibility vest over a blue checkered shirt. The man on the right is seen from the back, wearing a yellow high-visibility vest with 'KELOUTOU' written on it. The background shows industrial equipment and shelves.

**SATISFAIRE  
LE CLIENT  
ET APPORTER  
UNE SOLUTION  
À CHAQUE BESOIN**







SATISFACTION CLIENT

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENT DE KILOUTOU AFFICHENT DE TRÈS BONS SCORES. C'EST LE RÉSULTAT D'UNE STRATÉGIE D'ENTREPRISE CLAIRE ET EFFICACE : TOUT METTRE EN ŒUVRE POUR SIMPLIFIER LA VIE DES PROFESSIONNELS ET AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT !



Avec un taux de satisfaction client de 96%, mais surtout un score remarquable de recommandation\* de 35,7 points, Kiloutou conforte sa stratégie pour enrichir l'expérience client :

1. La professionnalisation des métiers, qui s'est exprimée à travers un nouveau logo. Le plan de formation et l'animation renforcée en région ont permis de soutenir les bonnes pratiques en agences.
2. L'investissement dans du matériel neuf, avec l'arrivée remarquable de machines adaptées aux enjeux liés à l'environnement et à la sécurité sur les chantiers.

3. Le centre de relation client, plus présent, capable de relayer les agences pour assurer la bonne qualité de service à tous moments.

4. Un nouveau concept d'agences qui privilégie la clarté, l'accueil et l'échange entre les clients et l'équipe de l'agence.

Kiloutou s'inscrit donc dans un plan d'amélioration continue, et n'hésite pas à investir dans des matériels et des technologies qui simplifient chaque jour le quotidien des professionnels.

\*NPS (Net Promotor Score)

AVANTAGE PRATIQUE RESPONSABLE

## » ASSURANCE

L'assurance « casse et vol » de Kiloutou a été développée en 2016, en partenariat avec l'assureur AXA. **Cette nouvelle assurance est beaucoup plus simple et avantageuse pour les clients :**

- elle couvre sans distinction toutes les familles de matériels,
- le montant de l'assurance est fixé à 10% HT du montant calendaire de la location (à l'exception des grands comptes et majors),
- ses garanties sont largement étendues,
- et elle présente un niveau de franchise très bas (3 niveaux de franchise en cas de casse, selon le coût des réparations).

Depuis son lancement, l'assurance Kiloutou a séduit les clients et a été appliquée sur 50% des contrats.

LEADERSHIP RELATION CLIENT IMAGE

## » BATIMAT

Grand retour de Kiloutou à Batimat, sur un stand à 2 étages pour positionner l'entreprise sur des sujets d'actualité. Au rez-de-chaussée, une sélection de matériels innovants : pour travailler en milieux confinés (sous-terrains, tunnels), pour l'amélioration et l'ergonomie sur les chantiers, et pour accompagner dans l'innovation (revalorisation des bâtiments). À l'étage, une zone de réception VIP pour accueillir les clients et prospects dans un cadre convivial, et favoriser la qualité des échanges, qui est un point fort de Kiloutou. Chaque jour aussi, des mini-conférences : la présentation du Groupe Kiloutou et de ses spécialités, l'innovation (drones, matériels innovants, BIM, réalité augmentée...), la sécurité et les services dédiés aux artisans.

Objectifs remplis ! Plus de 450 clients ont été accueillis et les retours sont enthousiastes. Kiloutou a affirmé sa position de leadership, en tant qu'« apporteur de solutions » modernes et innovantes.

ACCUEIL MODERNITÉ EXPERIENCE

## » NOUVEAU CONCEPT AGENCE

Kiloutou déploie son nouveau concept d'agence. Il a été conçu pour être clair, accueillant et pour favoriser les échanges et conseils entre équiéiers et professionnels. Plus moderne bien sûr, il facilite aussi l'exploitation, notamment dans les petites agences de centre ville avec des matériels mieux rangés.

Les points forts du concept :

- Identification claire des différentes zones : stockage et circulation des clients.
- Implantation des matériels selon une logique métiers.
- Clarté et luminosité avec la généralisation des leds.
- Des comptoirs individualisés pour renforcer la personnalisation des relations entre les clients et les équiéiers Kiloutou.
- Une borne de test de départ matériel.
- Un espace de convivialité avec la machine à café.

Les 15 agences parisiennes sont les premières à se métamorphoser, avant une généralisation dans tout le réseau, au rythme de 20 à 30 agences par an.



## PROJETS 2018

### Expérience client !

Pour proposer une expérience client unique et inédite, Kiloutou développe des outils d'analyse et de recoupement de données qui permettront de mieux identifier chacun de ses interlocuteurs. Quelque soit son point de contact, le client Kiloutou bénéficiera ainsi d'une réponse adaptée à son environnement et à ses problématiques, sur la base de l'historique de ses relations. Mieux se connaître pour apporter plus rapidement et en toutes circonstances une solution efficace.



**GARANTIR  
LES RELATIONS  
DURABLES  
AVEC NOS  
FOURNISSEURS  
ET PARTENAIRES**

**KALOUTOU**





**C'EST UNE LOGIQUE DE PARTENARIAT QUI ANIME KILOUTOU DANS SES RELATIONS FOURNISSEURS. LE MEILLEUR DES SERVICES CLIENT PASSE PAR DES MATÉRIELS CONFORMES À LEURS ATTENTES. POUR LES CONCEVOIR, LE SAVOIR-FAIRE INDUSTRIEL DES FOURNISSEURS SE COMBINE ÉTROITEMENT AVEC L'EXPÉRIENCE DU TERRAIN LE PLUS CONTRAIGNANT ET VARIÉ : LA LOCATION !**



Les clients de Kiloutou disposent du parc matériel le plus large du marché. C'est aussi un des plus exigeants. Car tous les matériels sont passés au crible de son centre de tests et d'analyse de Lesquin. Un référencement très pointu, mais aussi un strict suivi de maintenance, et le renouvellement des matériels de l'ordre de 10% chaque année, qui garantit à tous les clients la performance des matériels mis à disposition.

À la pointe des technologies hybrides et sur batteries, Kiloutou propose déjà des gammes de matériels performants, moins bruyants et moins polluants. Particulièrement recherchés en milieux urbains, leurs avantages sont réels. Les constructeurs continuent d'innover dans ce sens, et Kiloutou dispose par exemple de nacelles en tests chez ses clients, pour démontrer le bien-fondé de ces évolutions technologiques.

Pour accompagner la performance des matériels, les fournisseurs de Kiloutou interviennent aussi très régulièrement dans le réseau pour dispenser les formations produit auprès des commerciaux et des techniciens.

La réduction maximale des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) est un enjeu de santé majeur qui concerne tous les utilisateurs.



L'ergonomie des machines et des outils fait partie intégrante des cahiers des charges. Kiloutou développe aussi des solutions matériel personnalisées, en fonction des situations de chantier. En co-conception avec les fournisseurs, les produits peuvent faire l'objet d'adaptations pour réduire les TMS ou améliorer les points de sécurité en réponse à des contraintes particulières.

Les retours d'expériences de Kiloutou sont fondamentaux pour les constructeurs, et Kiloutou peut aussi s'appuyer sur leurs moyens industriels et technologiques pour développer conjointement des matériels innovants et performants. Des partenariats durables pour simplifier et sécuriser la vie des professionnels !

#### TRANSVERSALITÉ PROJETS INNOVATION

### COMITÉ PRODUIT

**Depuis septembre 2016, le Comité Produit de Kiloutou a pris une nouvelle dimension.**

Composé de l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise, ses 15 membres se réunissent 5 fois par an autour de tous sujets en lien avec les matériels :

- Le produit
- Le conseil
- L'accompagnement
- L'information
- La formation
- La qualité de nos offres
- La sécurité

L'intérêt de cette réorganisation consiste à traiter les sujets liés aux produits de manière globale et transverse, pour densifier l'impact des actions menées. Les membres sont tous issus des Directions Matériel, Études & Méthodes, Commerce et Marketing et Représentants du réseau (directeurs régionaux, commerciaux, de groupes d'agences). Et le comité travaille en petits groupes de projet pour solutionner les problèmes efficacement et rapidement.



#### Les principales actions du Comité Produit en 2017 :

- « HelloKatman » : Le nouvel outil interne canalise les demandes d'informations du réseau, les structure, les formalise et les trace, afin d'apporter aux équipiers des réponses efficaces et réactives.
- Les revues de gammes ont aussi été mises en place pour mieux travailler la cohérence des parcs matériel, et assurer la meilleure disponibilité de matériel aux clients.
- Le comité est aussi en charge de déceler les nouveautés produit pour garantir un référencement à la pointe des dernières technologies.



## » LE CENTRE D'ESSAI

Le centre de tests et d'analyse de Kiloutou, unique en Europe, dépend de la Direction Matériels. Basé à Lesquin depuis plus de 10 ans, il abrite une équipe de 8 personnes qui réceptionnent et analysent tous les matériels, au sein d'un vaste hangar (4 000 m²) et d'une zone de manœuvre extérieure.

Aucun matériel n'est référencé sans être passé par le centre d'essai. Du vert/positif au noir/négatif, les produits sont catégorisés en 4 couleurs de familles qui impliquent des demandes d'adaptations ou d'actions correctives auprès des fabricants pour pouvoir être mis en location.

### » Les étapes de contrôles :

1. Les matériels sont étudiés pour décider de leur référencement.
2. Un picking est réalisé lors de la livraison, pour vérifier la conformité au cahier des charges de Kiloutou.
3. Une étude complémentaire est réalisée en cas de modification significative de fabrication.

### » 5 axes d'études :

- ANALYSE : contrôle de conformité sécurité des matériels. Respect de la législation (directives, normes, recommandation).
- ESSAI ET PERFORMANCES : tests du matériel en situation réelle.
- RESPECT DU CAHIER DES CHARGES KILOUTOU : équipements et configuration du matériel.
- ÉCONOMIQUE : coût de détention du matériel (TCO : Total Cost of Ownership).
- EXPLOITATION : accessibilité technique des organes du matériel, aspect manutention (conditions d'arrimage et de levage).

### » Les fiches matériel :

Les matériels sont dispatchés dans l'ensemble du réseau Kiloutou, accompagnés de fiches conseil et techniques, et de fiches d'entretien, renseignées à partir des notices des fournisseurs et adaptées à la location. Tous les produits sont ainsi clairement identifiés pour faciliter la prise en main des clients, et le suivi de maintenance qui assurera son parfait fonctionnement, en toute sécurité.



## » MULTI-SPECIALISTE INTÉGRÉ

Depuis plus de 35 ans, Kiloutou accompagne les professionnels sur tous leurs chantiers. Son expérience et sa maîtrise du marché de la location ont permis le développement du parc matériel le plus complet du marché, répondant aux attentes de tous les professionnels, quel que soit leur secteur d'activité. Pour couvrir un tel territoire d'expertises, le réseau fournisseurs est fondamental, tout comme l'expertise des filiales du Groupe. Les échanges professionnels viennent enrichir les connaissances des uns et des autres, et au final, l'expérience client.

### » Généraliste

- MULTI-SPECIALISTE INTÉGRÉ  
Les agences généralistes Kiloutou s'inscrivent dans une proximité professionnelle, avec convivialité et réactivité.

### • KILOUTOU TP

Une gamme de matériels couvrant l'ensemble des besoins de travaux publics : pelleteuses de toutes tailles, et tout-terrain, chargeuses, compresseurs et compacteurs.

### • KILOUTOU ÉLÉVATION

La solution professionnelle à tous les besoins de travail en hauteur et en toute sécurité.

### » Spécialités

#### • KILOUTOU ÉNERGIE

La Compagnie Atlantique de Location (CAL), filiale Kiloutou, mettent en œuvre toutes les solutions de pompage et d'énergie temporaire : pompes pour eaux claires et eaux de chantiers, pompes à boues et d'assainissement et groupes électrogènes.

#### • KILOUTOU MODULES

Les filiales AKMO (Ile-de-France), ACM (Sud-Ouest) et TORA (Hauts de France), intégrées au Groupe, font de Kiloutou un acteur de référence sur ce secteur, avec une offre du cantonnement simple à la base-vie complexe sur plusieurs étages.

#### • LOCA RÉCEPTION

De l'art de la table aux chapiteaux, en passant par le mobilier et la décoration, les équipes de Loca Réception, filiale de Kiloutou, assurent la logistique d'événements divers : inaugurations, expositions, lancement de produits ou événements sportifs.



« La location offre un formidable laboratoire d'essais ! Kiloutou observe quotidiennement tous les cas d'utilisations possibles et imaginables auprès de ses clients, qu'ils soient artisans, majors du bâtiment ou encore industriels. **Nos chefs de produit sont donc en relation quasi permanente avec les constructeurs, pour demander des modifications, des évolutions pour améliorer la performance ou la sécurité. On suggère des modifications et on leur donne aussi des idées.**

Cela fait partie intégrante du job de chef de produit. »

**Amaury Delepouille**

Directeur Achats - Approvisionnement - Logistique

## PROJETS 2018

### Évaluations fournisseurs - RSE

L'AFNOR\* a développé un outil opérationnel, ACESIA, qui permet aux acheteurs de piloter leurs évaluations fournisseurs en matière de RSE. Depuis cette plateforme web, chaque fournisseur peut renseigner les éléments de sa politique RSE, afin d'être évalué.

Kiloutou s'appuyera sur les résultats qui auront été observés pour établir une base d'échanges et de partage de bonnes pratiques, dans un cadre de confiance et de progrès mutuel.

\*AFNOR : Association Française de Normalisation



**S’AFFIRMER  
COMME UN ACTEUR  
RESPONSABLE  
DANS LA LIMITATION  
DE SON IMPACT SUR  
L’ENVIRONNEMENT**





ENGAGÉ DANS LA RÉDUCTION DE SON EMPREINTE CARBONE DÈS 2010 (DATE DU 1<sup>ER</sup> BILAN CARBONE), KILOUTOU MULTIPLIE DEPUIS LES INITIATIVES SIMPLES ET PRAGMATIQUES, POUR RÉDUIRE SES QUANTITÉS D'ÉMISSIONS DE GES\*. LES NOUVELLES BAISSSES OBSERVÉES EN 2017 VIENNENT CONFORTER L'ENSEMBLE DES ACTIONS MENÉES.



Plusieurs facteurs contribuent à ces performances énergétiques :

- La bonne gestion des consommations d'eau, d'électricité et de gaz, avec deux outils de contrôle et d'analyse performants : Alertéo et Deepki.
- Le choix de matériels énergétiquement performants étiquetés CO2.
- La rationalisation du fret routier, avec la mutualisation et l'optimisation des livraisons de matériels.
- Une flotte de poids lourds équipés de moteurs moins consommateurs. Et la mise en place de tests autour de l'éco-conduite.

D'autre part, le respect de l'environnement fait partie des bonnes pratiques du quotidien, avec la réorganisation des agences autour de zones de tri des déchets :

- Gestion et valorisation des déchets dangereux et des huiles usagées (DID), et collecte des D3E avec des partenaires agréés.
- Les aires de lavage autonomes et écologiques « Wash Racks », en test dans les agences, contribuent aussi à réduire les consommations d'eau liées au nettoyage des matériels.

\*Gaz à Effet de Serre.

## ANALYSE PERFORMANCE

### DEEPI

La société Deepki, spécialisée dans la gestion énergétique des bâtiments a développé un outil qui analyse et recoupe un maximum d'informations (patrimoine immobilier, activité, consommation, météo).

L'analyse de ces données permet d'identifier un périmètre d'économies d'énergie, de cibler les agences énergivores, de faciliter la mise en œuvre d'un plan d'action correctif (alertes et adaptation des installations) et d'en mesurer l'efficacité.

Ce partenariat de 2 ans, avec l'enrichissement des données enregistrées, est un vrai succès pour Kiloutou.

Dès 6 mois, plus de 30 000 € HT d'économies réalisées.

## FORMATION

### ÉCO-CONDUITE

L'objectif est de réduire les consommations de carburant, coûteux et polluants. Pour cela, un test est en cours depuis 2016 dans 2 régions pilotes (Pays de Loire et Sud-Ouest).

Les stages de formations des conducteurs ont été associés à l'équipement technologique de leurs véhicules.

Il reste à améliorer l'analyse des événements de conduite à travers les données remontées, pour pouvoir prochainement déployer et animer l'éco-conduite sur l'ensemble du réseau.

## SÉCURITÉ TRI ORGANISATION

### D3E

Depuis 2015, l'éco-organisme ECOLOGIC intervient dans les agences Kiloutou pour collecter les Déchets d'Équipement Électriques et Électroniques (D3E).

Les caisses de collecte, destinées à chaque famille de matériel, ont été installées, balisées et sécurisées dans chaque groupe d'agences.

Cette réorganisation des zones de tri a permis d'améliorer les espaces de travail des collaborateurs et a contribué à une prise de conscience collective autour d'un mode de consommation raisonné. Le déploiement se poursuit donc pour couvrir rapidement l'ensemble des agences.

52 groupes d'agences équipés pour la collecte des D3E en 2017



« Toute conduite du changement nécessite un processus d'accompagnement à mener sur le terrain. **Il faut pouvoir former les équipiers, leur donner les bonnes informations, expliquer le pourquoi du comment.**

Nous travaillons donc en priorité, avec l'aide de nos managers, sur le changement des comportements. »

Yannis Croquet  
Coordinateur RSE

## PROJETS 2018

### World Clean Up 2018

« Nettoyons la planète en un jour »

Le 15 septembre 2018 aura lieu en France une opération de grand nettoyage ! Kiloutou est partenaire de l'événement, et encourage ses collaborateurs à y participer collectivement.

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





CONFIANCE EN L'HOMME  
VIENS, VIS, GRANDIS

	2015	2016	2017
<b>VIENS ET VIS</b>			
Turnover	16,9 %	16,2 %	<b>15,2%</b>
Nombre de stagiaires et de contrats en alternance	200	366	<b>446</b>
Taux de féminisation	14,9 %	14,8 %	<b>15,4%</b>
Taux de féminisation dans l'encadrement	18,1 %	18,1 %	<b>19,23%</b>
Taux de femmes dans les embauches	15,8 %	14,9 %	<b>15,8%</b>
Taux de collaborateurs âgés de moins de 25 ans	12,9 %	12,5 %	<b>12,4%</b>
Taux de collaborateurs âgés de plus de 55 ans	3,8 %	4,3 %	<b>5,2%</b>
Taux de travailleurs handicapés	11 %	1,5 %	<b>1,6%</b>
Nombre de travailleurs handicapés	42	57	<b>64</b>
Taux de fréquence des accidents de travail	81 %	51,2 %	<b>53,7%</b>
Taux de gravité des accidents de travail	1,6 %	2,8 %	<b>2,9%</b>
<b>GRANDIS</b>			
Nombre d'équipiers en formation	2 066	2 887	<b>3 374</b>
Taux d'équipiers ayant suivi une formation	61,3 %	77 %	<b>87,3%</b>
Nombre d'heures de formation / équipier	15	22	<b>20,5</b>
Taux de promotion interne	43,5%	53,9%	<b>59,1%</b>



SATISFACTION CLIENT  
ASSURER UNE MISE EN MAIN DE QUALITÉ

	2015	2016	2017
Note de Net Promoter Score	22,3	30,3	<b>35,7</b>
Taux de clients professionnels	94 %	94 %	<b>95%</b>
Pourcentage de CA réalisé avec les artisans et PME	29%	30%	<b>29%</b>
Chiffre d'affaire CACES®	2 427 511	2 631 414	<b>3 198 843</b>

POSITIF
MITIGÉ
À AMÉLIORER



ENGAGEMENTS  
2018

**30**  
Équipiers mettront leurs compétences au profit d'une association.

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

**15%**  
Taux maximum de Turnover

**50**  
Taux maximum de fréquence d'accident du travail



ENGAGEMENTS  
2018

**33**  
Note de NPS

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

**20**  
Agences au nouveau concept



FOURNISSEURS PARTENAIRES  
GARANTIR DES RELATIONS DURABLES AVEC LES FOURNISSEURS

	2015	2016	2017
<b>CENTRE D'ESSAIS</b>			
Nombre de matériels testés	205	170	<b>194</b>
Nombre de matériels intégrés au parc	148	108	<b>133</b>
Nombre de fiches conseils disponibles	1 107	1 107	<b>1 149</b>
Nombre de stages de formations au matériel des équipiers du réseau	72	89	<b>114</b>
Nombre d'audits matériel réalisés	2 521	5 076	<b>6 150</b>
Nombre de matériels audités	26 322	44 316	<b>52 514</b>



INTÉGRATION DANS LES TERRITOIRES  
PRENDRE EN COMPTE LE MONDE ENVIRONNANT

	2015	2016	2017
<b>TRANSPORT</b>			
Taux de détention stock idéal	85,7 %	88,1 %	<b>86,8%</b>
Taux d'Ordres de Transport libres	14,4 %	13,1 %	<b>14,4%</b>
Nombre de Poids Lourds	287	302	<b>301</b>
Nombre de Véhicules Légers de livraison	132	135	<b>126</b>
<b>CONSOMMATION D'ÉNERGIE</b>			
Consommation Eau (en m³)	99 761 M³	107 191 M³	<b>118 293 M³</b>
Consommation Electricité (en KWh)	18 894 546 KWH	18 976 139 KWH	<b>21 435 178 KWH</b>
Consommation Gaz (en KWh)	11 649 794 KWH	11 900 779 KWH	<b>12 407 473 KWH</b>
Consommation Gasoil (en L)	8 484 080 Litres	8 636 949 Litres	<b>8 428 201 Litres</b>
Nombre d'actions d'économie d'énergie (électricité ou chauffage)			<b>37</b>
<b>DÉCHETS</b>			
Taux d'agences utilisant le prestataire référencé pour les DID	72 %	100 %	<b>100%</b>
Nombre de tonnes de déchets dangereux traités	245 <sup>t</sup>	291 <sup>t</sup>	<b>317<sup>t</sup></b>
Nombre de tonnes d'huiles usagées collectées	215 <sup>t</sup>	164 <sup>t</sup>	<b>192<sup>t</sup></b>
Nombre de tonnes de DEEE traités			<b>10,8<sup>t</sup></b>
<b>ACTIONS SOCIÉTALES</b>			
Nombre d'actions sociétales référencées	21	38	<b>37</b>



ENGAGEMENTS  
2018

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

**40 000**  
Nombre d'audits matériels dans les régions (QSK)

**80**  
Nombre de fournisseurs de matériel questionnés sur la RSE



ENGAGEMENTS  
2018

**100%**  
Taux de groupes d'agences utilisant le prestataire référencé pour les D3E

**60**  
Nombre d'actions sociétales référencées

**100%**  
Visibilité des agences sur leur consommation électrique et d'eau





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

