

**2018 » RAPPORT DE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE DES ENTREPRISES**

KELOUTOU

**ENGAGÉS POUR
LES CLIENTS,
LA SOCIÉTÉ
ET LA PLANÈTE**

KELOUTOU



L'ÉDITO

L'économie de la fonctionnalité en général, et le métier de Kiloutou en particulier, sont fondamentalement durables et bénéfiques pour l'environnement car ils permettent de mutualiser une ressource déjà existante: c'est ce que nous faisons tous les jours en proposant à la location nos 250 000 matériels à nos 200 000 clients. En nous inscrivant très tôt dans une démarche de développement durable, que nous avons structurée dans notre référentiel interne IMPACT, nous avons affirmé cette vision de notre métier et la façon dont nous voulons l'exercer.

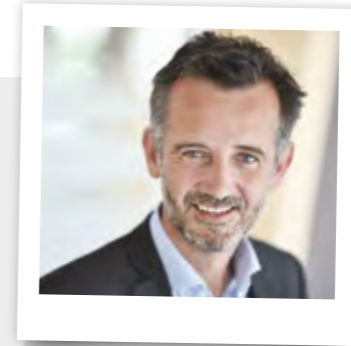
Notre Groupe a ainsi été un des premiers à s'engager pour le Global Compact des Nations Unies. Les convictions profondes de Kiloutou sont aussi les miennes. C'est pourquoi je renouvelle cet engagement au nom de Kiloutou et je réaffirme plus que jamais notre volonté d'agir pour soutenir les objectifs de développement durable.

L'ambition du Groupe Kiloutou est d'être la référence en solutions de partage de matériels. Cette stratégie ambitieuse repose sur des engagements pour un comportement responsable articulés autour d'initiatives sociales, sociétales, environnementales et économiques. Elle s'articule autour de 4 axes stratégiques intimement liés les uns aux autres:

1. Offrir la meilleure expérience client grâce à une offre diversifiée de matériels et de services.
En cela, notre application Assistance Technique est inédite. Elle permet de gérer les demandes de dépannages de nos clients en suivant en temps réel les résolutions de problèmes machines sur chantiers.

2. Nous rendre tous fiers de travailler chez Kiloutou.
Nous sommes convaincus que la satisfaction de nos clients est le reflet de la satisfaction de nos équipiers. C'est ce que nous appelons la symétrie des attentions. L'épanouissement de chacun au cœur de son écosystème est donc pour nous une priorité. En 2018, nous avons lancé le « parcours collaborateur », démarche miroir de celle qui a été réalisée en 2017 pour nos clients.

3. Étendre notre terrain de jeu grâce à des acquisitions/expansions.
Kiloutou a connu une nouvelle année de croissance et poursuit son développement en Europe.



Notre essor entre dans cette démarche responsable. Ainsi, chaque nouveau pays, chaque nouvelle agence intègre la démarche IMPACT et bénéficie de nos engagements. C'est le cas de nos agences en Pologne qui seront certifiées ISO 9001 cette année.

4. Professionnaliser les organisations internes grâce à des actions responsables.

La sécurité de nos équipiers et de nos clients est au cœur de notre engagement. Actée en 2016, notre politique Santé Sécurité et Prévention (SSP) s'est structurée et a déployé cette année sa méthode et ses outils sur l'ensemble du réseau en France.

Les quatre piliers de notre engagement responsable doivent vivre et évoluer ensemble. En 2018, nous avons fait l'acquisition de tracteurs routiers fonctionnant au gaz nous permettant de réduire les émissions de CO² dans nos transports. C'est un investissement coûteux mais vertueux. Les performances de l'entreprise bénéficient également à l'ensemble de nos équipiers, dans une tradition qui nous tient à cœur de partage des fruits de la réussite: ainsi cette année, nous avons distribué 30% de nos bénéfices au travers de primes individuelles et collectives.

L'engagement citoyen et responsable de Kiloutou passe enfin par des initiatives plus personnelles. Ainsi, j'ai signé en mon nom, et au nom de Kiloutou, la réponse au « manifeste étudiant pour un réveil écologique ». Les nouvelles générations ont placé l'environnement et le développement durable au cœur de leurs préoccupations. Kiloutou y est sensible et soutient pleinement cette démarche.

Olivier Colleau,
Président Exécutif

LE SOMMAIRE

04 - Présentation du groupe
06 - L'événement Yellow Village
08 - Présentation d'IMPACT
10 - Faits marquants 2018

11 - Dossier sécurité
13 - Dossier engagement
16 - Viens, Vis, Grandis
22 - Satisfaction client

26 - Fournisseurs Partenaires
30 - Intégration dans les territoires
34 - Indicateurs RSE



LA RÉFÉRENCE EN SOLUTIONS DE PARTAGE DE MATÉRIELS EN EUROPE

Fondé en 1980 par Franky Mulliez, le groupe Kiloutou est le 2^{ème} loueur de matériel en France, le 4^{ème} en Europe avec la gamme la plus large du marché. En 2018, le réseau Kiloutou s'appuie sur les compétences et le professionnalisme de plus de 5 000 équipiers répartis dans 5 pays en Europe. Ils contribuent au quotidien à faire de Kiloutou une entreprise proche et à l'écoute de ses clients.

Fort d'un réseau de plus de 550 agences, dont 461 en France, le Groupe poursuit son développement en proposant une offre adaptée à une clientèle diversifiée : les grands groupes, entreprises du BTP, artisans, PME, collectivités locales, auto-entrepreneurs ou particuliers ayant besoin d'un matériel professionnel. Multispécialiste intégré, il déploie des offres et des services innovants ainsi que des solutions connectées en s'appuyant sur un réseau local composé d'agences généralistes ou spécialisées.

Le groupe Kiloutou propose ainsi près de 1000 références et plus de 250 000 matériels dans des domaines variés : matériels d'élévation de personnels, de terrassement et de construction, gros œuvre et second œuvre, véhicules utilitaires, drones et événementiel.

Conforté par ses nouveaux actionnaires majoritaires, HLDI et HLD Europe, et poussé par une dynamique

de croissance interne et externe tant en France qu'à l'international, Kiloutou a entamé en 2018 une nouvelle phase de son développement. Fidèle à ses valeurs que sont la passion du client, le goût de la performance et la confiance en l'homme, le groupe Kiloutou poursuit ainsi sa mission : simplifier la vie de tous ses clients, où qu'ils soient, en développant des solutions et des services pratiques.

Entreprise au business model vertueux, Kiloutou affirme ses engagements pour un comportement responsable et respectueux de l'environnement. Convaincu que la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) est créatrice de valeur, l'entreprise l'a pleinement intégrée dans sa stratégie : clients, équipiers et partenaires avancent main dans la main pour pérenniser et développer les performances économiques, sociales et sociétales du groupe.

Encouragé par des résultats en forte croissance, le groupe Kiloutou poursuit sa transformation et son expansion internationale.

En 2019, la promesse de vivre la meilleure expérience client ainsi que le renforcement de ses engagements pour un comportement responsable sont au cœur de ses actions stratégiques.

LES CHIFFRES CLÉS 2018 KILOUTOU

N°2 en France
N°4 en Europe

Chiffre d'Affaires groupe
689 M€
+13,5%



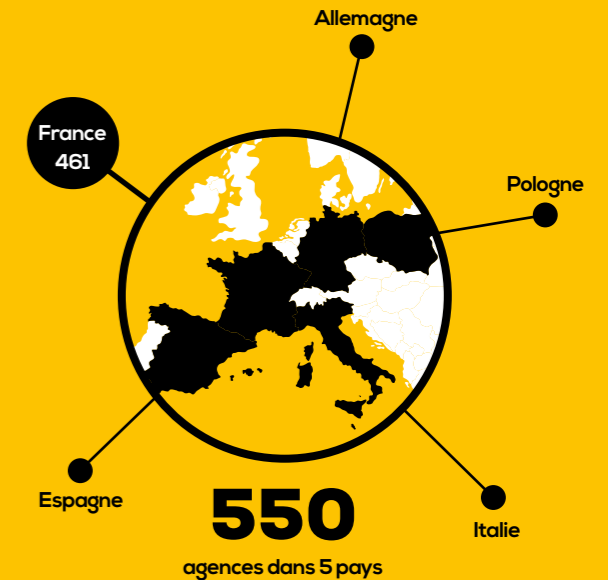
95%
de clients professionnels



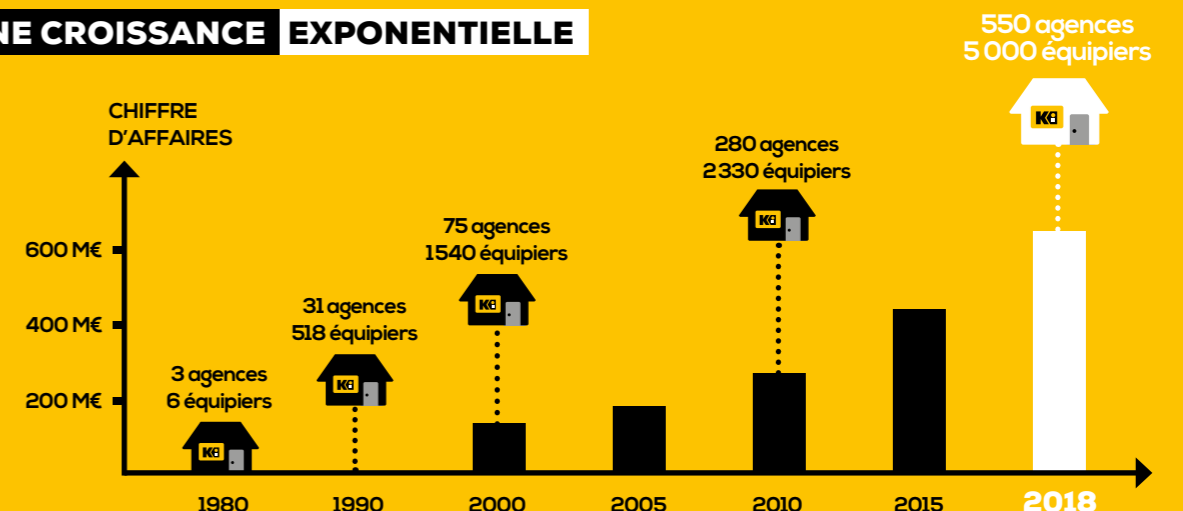
5 000
équipiers en Europe



250 000
matériels en location



UNE CROISSANCE EXPONENTIELLE





L'ÉVÉNEMENT YELLOW VILLAGE

Les 16, 17 et 18 janvier 2019, Kiloutou a convié ses équipiers, ses clients et ses fournisseurs/partenaires à Lille Grand Palais pour vivre un événement sans précédent.

Près de 1300 personnes se sont retrouvées pour discuter business, innovation, stratégie, recrutement, sécurité, nouveautés et partager un moment fort autour des valeurs et des projets du Groupe.

YELLOW VILLAGE SE RENCONTRER ENTRE PROS

Pendant 3 jours, le Yellow Village a été un lieu de rencontres et un espace d'échanges entre les équipiers de Kiloutou, ses clients et ses fournisseurs et partenaires autour de leur cœur de métier : le matériel, ses usages et les nouveautés attendues.



Accueillis par l'équipe de la Direction commerciale, qui a imaginé un parcours dédié selon leurs centres d'intérêt, les clients ont pu échanger avec les équipiers Kiloutou sur l'histoire de l'entreprise, son projet et ses ambitions. Sur l'espace d'exposition, les équipiers ont rencontré directement les fournisseurs et partenaires de Kiloutou afin d'échanger sur les différents matériels, les évolutions et innovations à venir, leur permettant ainsi de renforcer leurs connaissances et leurs compétences pour mieux répondre aux besoins des clients.



Cet événement inédit a permis à Kiloutou de montrer et de valoriser son savoir-faire. Au-delà de sa dimension professionnelle, et fidèle aux valeurs de Kiloutou, le Yellow Village a été un grand moment de convivialité et de simplicité, où le professionnalisme et l'engagement des équipiers ont fait l'unanimité.



- Kiloutou mobilisé**
L'organisation du Yellow Village a mobilisé différentes équipes en interne :
- La Direction matériel a identifié et coordonné les fournisseurs et partenaires exposants.
 - Le DRH a initié la relation avec les écoles cibles et les a accueillies.
 - La Direction commerciale a accueilli et guidé les clients invités.

KILOUTOU CAMPUS DÉTECTER LES TALENTS DE DEMAIN

Le recrutement est un enjeu fort chez Kiloutou. Le Groupe recrute en effet 600 équipiers par an dont plus de 300 en CDI et 300 en contrats d'alternance et stages en France et à l'international. Tous les secteurs d'activité y sont représentés : technique, transport, commerce et fonctions supports. Encore faut-il le faire savoir...

Les stages et contrats en alternance constituant une première porte d'entrée dans l'entreprise, la relation avec les écoles est une priorité. Qui mieux que les responsables pédagogiques des écoles pour représenter Kiloutou en tant qu'employeur auprès de leurs étudiants ?

Invités sur le Kiloutou Campus, ils ont été accueillis par les équipes RH qui leur ont présenté le Groupe, sa politique RH, l'attractivité de sa marque employeur, ses opportunités et ses métiers. Au sein d'un univers agence (comptoir, ateliers...) reconstitué pour l'occasion, des rencontres avec des commerciaux et des techniciens leur ont été proposées. Des ateliers par métiers, selon les expertises des écoles, ont également permis des échanges constructifs avec les opérationnels de Kiloutou, commerciaux, techniciens et responsables d'agences, mais aussi des équipiers des services supports.

Une « opération séduction » destinée à détecter et à attirer les talents qui rejoindront Kiloutou demain.



UNE DÉMARCHE RSE STRUCTURANTE

Déployé sur l'ensemble du réseau national depuis 2017, le référentiel RSE formalise et structure la démarche Développement Durable de Kiloutou autour de quatre thématiques majeures : social et sociétal, économique et environnemental. Colonne vertébrale de la stratégie et du management dans l'entreprise, IMPACT s'inscrit dans une démarche responsable. Elle est constamment en lien avec la stratégie, les attentes des parties prenantes et les projets de l'entreprise.

1 UN RÉFÉRENTIEL INTERNE

Le référentiel privé RSE a été élaboré en 2013 avec le soutien de l'organisme de certification EURACRP. Il définit des indicateurs mensuels ainsi que des bonnes pratiques qui sont rattachés à l'une des composantes de la politique de Kiloutou en matière de développement durable. De ces bonnes pratiques découlent des actions concrètes adaptées à nos métiers et à notre quotidien. Un tableau de bord permet à chaque agence de mesurer chaque mois la performance de son engagement RSE. Chaque année, tous les groupes d'agences sont audités afin de vérifier la bonne appropriation et animation de la démarche.

En 2018, le comité de labellisation a validé une mise à jour du référentiel dans le but d'adapter les indicateurs et les bonnes pratiques au regard des évolutions de Kiloutou. Certains points du référentiel SSP élaboré par la Direction Santé, Sécurité et Prévention ont ainsi été intégrés.

Une enquête d'engagement auprès des équipiers sur le terrain a par ailleurs été menée : les plans d'actions mis en place dans les régions feront l'objet d'un suivi par groupe d'agences.

« En 2019, le référentiel RSE fera l'objet d'une toute nouvelle version : le comité IMPACT lancera un travail de fond pour le repositionner par rapport aux nouveaux enjeux et définir de nouveaux engagements. »

Audrey Miclard,
Directrice RSE-Qualité.

2 UN COMITÉ DE LABELLISATION INDÉPENDANT

Spécificité à part entière du référentiel RSE, le comité de labellisation est constitué des différents partenaires (ADEME, CARSAT, Réseau Alliance) et des parties prenantes de Kiloutou : équipiers, clients, fournisseurs. Il est amené à valider toutes les évolutions du référentiel. Chaque année, il examine les rapports d'audit de tous les groupes d'agences en vue de leur accorder, ou pas, la labellisation RSE.

En 2020, les directions régionales ainsi que le management national seront audités au même titre que les agences.

3 ISO 9001

Le développement de Kiloutou à l'international s'accélère. L'entreprise est présente en Pologne, en Espagne, en Allemagne et en Italie. Dans ces pays où les marchés et les structures diffèrent, la démarche qualité au travers de la certification ISO 9001 constitue une étape préalable à la mise en place d'une démarche globale RSE.

En 2019, la Pologne devrait obtenir la certification ISO 9001 tandis que le projet de certification sera déployé en Espagne.

La démarche de certification ISO 9001 sera également initiée pour nos filiales : Kiloutou Module, Kiloutou Energie et Loca Réception.

« La volonté de Kiloutou est d'assurer le même niveau d'exigence dans chacune des agences. Jusqu'à présent, nous avons focalisé la démarche RSE sur notre réseau initial. Aujourd'hui, nous l'étendons à nos agences à l'international et à nos filiales spécialisées en France. »

Assure Audrey Miclard.

2018

11 RÉGIONS LABELISÉES

11 régions sur 14 labellisées
soit 57 groupes d'agences sur 61

LES ENGAGEMENTS RSE DE KILOUTOU



» SOCIAL ET SOCIÉTAL

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



» ÉCONOMIQUE

- La satisfaction et la sécurité des clients sont assurées.
- L'amélioration continue est intégrée dans le fonctionnement du groupe.



» ENVIRONNEMENT

- Le processus d'élimination des déchets est maîtrisé et les sols sont protégés de toute pollution.
- Les consommations d'énergie sont mesurées et les comportements des équipiers sont respectueux et économes.
- L'impact environnemental et la sécurité des transports sont maîtrisés.
- Les agences sont propres et bien tenues.

LA NOTE ECOVADIS

Parce qu'il multiplie les actions responsables en faveur du développement durable, le groupe Kiloutou a obtenu le niveau Gold du classement **EcoVadis** et intègre ainsi le top 5% des meilleures entreprises notées par l'agence spécialisée dans l'évaluation de la RSE.

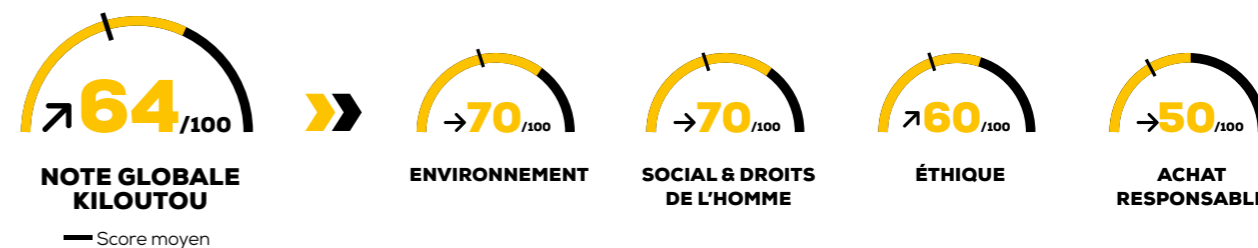


TABLEAU DE CONCORDANCES GLOBAL COMPACT

PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

p. 28 : Achats responsables
Lancement d'une démarche d'achats responsables avec la mise à jour de la charte éthique d'achats et la réalisation de la cartographie des risques.

PRINCIPES RELATIFS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL

p. 11-12 : Déploiement de la démarche SSP
Inscription durable de la sécurité dans la culture de l'entreprise par l'intégration de changements comportementaux.

PRINCIPES RELATIFS À L'ENVIRONNEMENT

p. 32 : Tracteurs routiers au gaz naturel
Commande de 15 camions de livraison au GNV pour assurer les livraisons dans les grandes agglomérations.

PRINCIPES RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

p. 28 : Évaluations des fournisseurs
Analyse globale des performances et des pratiques RSE des fournisseurs suite à l'enquête Acesa.

FAITS MARQUANTS 2018



» SÉCURITÉ ET INNOVATION

Chez Kiloutou, la sécurité est une priorité. Deux nouvelles offres innovantes ont été lancées. La première propose un drone et son Télé-Pilote pour réaliser des interventions sur chantier ainsi que des inspections, expertises, suivi de chantiers et relevés topographiques. La seconde, baptisée « Kare », est un dispositif connecté de prévention des collisions engin-piéton sur chantier. Inédite, cette solution développée en partenariat avec le fabricant T2S a valu un MAT d'or 2019 à Kiloutou.

» HEUREUX PROPRIÉTAIRES

HLDI, la holding de la famille Dentressangle, et le fonds d'investissement HLD Europe, holding entrepreneuriale dont Norbert Dentressangle, Jean-Charles Decaux ou Claude Bébéar sont actionnaires, sont les nouveaux propriétaires de Kiloutou. Franky Mulliez, actionnaire à 15%, reste associée au capital minoritaire. Les nouveaux actionnaires ont indiqué vouloir investir plus de 500 millions d'euros pour accélérer la croissance du Groupe Kiloutou.

» ET DE 7!

KILOUTOU ÉNERGIE

Avec l'ouverture d'une agence à Noyelles-Godault (59), Kiloutou Énergie renforce sa présence sur le territoire national. Disposant d'un parc de plus de 400 groupes électrogènes et 300 pompes, Kiloutou Énergie compte plus de 50 équipiers répartis sur 7 sites en France.



» ON ROULE AU GAZ

Kiloutou a intégré dans sa flotte logistique 5 tracteurs routiers fonctionnant au gaz naturel liquéfié (GNL). En 2019, 10 nouveaux camions seront déployés en France afin de couvrir les besoins de livraison de matériels dans les grandes agglomérations. À ce jour, Kiloutou est la première entreprise du secteur à proposer une flotte logistique de livraison comprenant des véhicules alimentés en GNL.

» CAP SUR L'INTERNATIONAL

Kiloutou accélère son expansion internationale en renforçant sa présence sur les marchés allemand, italien et espagnol grâce à des opérations de croissance externe. En Allemagne, le groupe Kiloutou a fait l'acquisition du groupe BUTSCH & MEIER (Baden-Baden) et de GL Verleih NRW (Cologne). En Italie et en Espagne, les sociétés ELEVO (Lombardie) et Seralfé (Madrid) sont désormais aux couleurs de Kiloutou.



DOSSIER SÉCURITÉ

AU CŒUR DU MANAGEMENT

La sécurité des équipiers Kiloutou est un des fondamentaux de l'entreprise. En 2018, la Direction Santé Sécurité et Prévention (SSP) a déployé la démarche dans les 14 régions qui composent le réseau français. Notre objectif : inscrire durablement la sécurité dans la culture de l'entreprise par l'intégration de changements comportementaux, afin de rendre plus sûres les pratiques dans un secteur exposé à de nombreux risques.

Donner du sens et faire prendre conscience : ce travail de longue haleine, global et transversal, impacte l'entreprise dans son ensemble et contribue à la réussite de son développement économique.

 **600**
managers formés
aux 3 outils SSP

 **3 800**
Visites Terrain Santé
Sécurité et Environnement
(VTSSE)

 **2 000**
causeries sur la
sécurité en 2018

»» UNE ÉQUIPE DÉDIÉE POUR STRUCTURER LA DÉMARCHE

La mise en place d'une politique de Santé Sécurité et Prévention a été actée fin 2016. La démarche s'est construite et structurée en 2017 puis elle a été déployée en 2018 dans les agences du réseau. Elle est animée par une équipe dédiée, constituée de 11 personnes : un directeur, 8 coordinateurs SSP qui sont les relais au quotidien sur le terrain (1 coordinateur pour 2 régions et 1 coordinatrice pour l'ensemble du périmètre Spécialités), une responsable de projet et un coordinateur de projet tous deux chargés d'animer l'ensemble des projets SSP.

Le 13 mars 2019, le Comité de direction et l'ensemble des directeurs régionaux ont renouvelé leur engagement en co-signant la « Politique Sécurité » : la SSP fait l'objet d'une politique et de processus formalisés dont l'amélioration continue est promue et pilotée par le Comité de direction.

»» MANAGER PAR LA SÉCURITÉ

La stratégie mise en place s'articule autour de cinq axes : la pratique managériale, l'analyse du risque, le retour d'expérience, la communication et la formation.

Après avoir été testée dans deux régions pilotes en 2017 (Est et Rhône), la méthode SSP a été déployée en 2018 partout en France.

Trois modules de sensibilisation ont été proposés aux équipiers Kiloutou :

- **VTSE** (Visite Terrain Santé Sécurité Environnement) : chaque agence est tenue d'en réaliser une tous les mois sur une zone de leur choix.
- **Brief quotidien et causerie mensuelle** sur la sécurité sont instaurés dans chaque agence.
- **Analyse et causes de l'accidentologie** : désormais, tous les accidents avec ou sans arrêt sont analysés. Le taux de déclaration est un nouvel indicateur dans l'entreprise.

Ces animations d'une demi-journée ont permis de former les équipes et leur donner les outils permettant de mesurer les résultats...

« La sécurité doit être considérée comme une clé d'entrée presque unique de tout le management. Nous imprégnons nos collaborateurs au quotidien afin de transformer la culture et le travail sur le long terme. L'accidentologie ne doit pas être une fatalité, c'est une réalité qui peut être évitée. »

Nils Denuelle, directeur SSP.

Par ailleurs, les fiches de sécurité au poste de travail sont désormais obligatoires et affichées dans toutes les agences du réseau.

»» PRIVILÉGIER LA TRANSVERSALITÉ

Chez Kiloutou, les conducteurs poids-lourds et les techniciens sont les deux populations les plus accidentogènes. En 2018, la moitié des jours d'arrêt de travail concerne les conducteurs poids-lourds. Un guide de bonnes pratiques élaboré conjointement avec la Direction Transport leur a été spécifiquement destiné.

Ces bonnes pratiques couvrent 15 champs d'actions qui ont vocation à être mesurées et enrichies chaque année :

1. Bons réflexes avant de charger / décharger
2. Respect des points réglementaires
3. Zone de chargement / déchargement
4. Circulation sur sites Kiloutou
5. Engagement sur le plateau
6. Arrimage
7. Matériels auto-freinés
8. Matériels sur skid
9. EPI
10. Contrôle et audit du matériel
11. Travail dans l'obscurité / nuit
12. Montée & descente camion, circulation sur plateau
13. Matériels tractés
14. Accessoires
15. Utilisation des outils embarqués

Un travail similaire à destination des techniciens sera engagé en 2019 en collaboration avec la Direction Matériel.



DOSSIER ENGAGEMENT

AGIR COLLECTIVEMENT POUR UN MONDE MEILLEUR

Kiloutou se distingue par une culture d'entreprise forte où règnent l'esprit de famille, un style relationnel simple et la solidarité. Cette singularité, le Groupe entend la préserver en cultivant au quotidien ce supplément d'âme qui le caractérise.

Kiloutou place ses collaborateurs au cœur de sa stratégie et agit pour « nous rendre tous fiers de travailler chez Kiloutou ». Elle souhaite également susciter et renforcer l'engagement personnel de chacun dans et à l'extérieur de l'entreprise. Car au-delà de la passion du client, de la fierté d'appartenance à l'entreprise, Kiloutou veut faire de ses collaborateurs des équipiers engagés pour leurs clients, dans leurs équipes et dans leur vie au quotidien.

 + **DE 400**

équipiers du groupe engagés dans les actions proposées par Kiloutou et ses partenaires

 **87%**

des équipiers se sentent investis dans leur travail

FEUILLE DE ROUTE 2019



- »» Déploiement de la démarche SSP sur l'ensemble du périmètre des filiales spécialisées.
- »» Élaboration d'une charte avec les filiales du Groupe à l'international sur 4 basiques de prévention / sécurité.
- »» Refonte du Document Unique du Risque (DUER) qui fera l'objet d'une simplification, d'une meilleure visibilité et d'une intégration à la démarche SSP.
- »» Communication spécifique sur la sécurité et la prévention des risques : reporting et vidéos mensuels, news.

» LES ÉQUIPIERS KILOUTOU SONT DES COLLABORATEURS ENGAGÉS

Confiée au cabinet OBEA, une enquête d'engagement réalisée en 2018 auprès des équipiers du Groupe Kiloutou en France, la première depuis 5 ans, a révélé de belles surprises. Les équipiers ont confirmé leur engagement dans leur travail et dans l'entreprise : ainsi, **87 % des répondants se sentent investis dans leur travail. 94 % confient avoir confiance en l'avenir de Kiloutou, 91 % sont fiers de travailler dans l'entreprise, 82 % recommandent Kiloutou comme employeur**, etc. « Ces notes sont largement supérieures à celles rencontrées dans d'autres entreprises et nous pouvons nous en réjouir. Pour autant, tout n'est pas parfait. Certaines filières métiers ne sont pas aussi engagées que d'autres et des axes d'amélioration ont été soulevés », commente David Lamiaux, Directeur des ressources humaines. L'enquête révèle également que **34 % des équipiers mènent un engagement en dehors de l'entreprise**.

Faire des équipiers Kiloutou des collaborateurs engagés, voilà l'ambition affichée par l'entreprise. « Nous ne sommes pas une entreprise à mission mais nous souhaitons favoriser et mettre en valeur l'engagement de nos collaborateurs en les sensibilisant à la nécessité de s'intéresser à l'autre », confie David Lamiaux.



Avec cœur, enthousiasme et énergie, de nombreux équipiers ont donc pris part aux actions qui leur ont été proposées en 2018. Sans vouloir privilégier une cause plutôt qu'une autre, l'entreprise veille néanmoins à rester fidèle et en cohérence avec son métier, ses valeurs et sa démarche RSE.

» CONTRIBUER À LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

World CleanUp Day (WCUD)

En tant qu'acteur des métiers du bâtiment, Kiloutou s'engage à agir pour réduire l'impact des déchets sur l'environnement. « **Nettoyons la planète en un jour** », c'est le défi de cette opération de grand nettoyage mondiale née il y a 10 ans. Kiloutou est partenaire de l'événement depuis 2018 et encourage ses collaborateurs à y participer collectivement. L'engagement de Kiloutou a créé une émulation parmi d'autres entreprises de la région des Hauts-de-France qui ont eu envie de se mobiliser à leur tour. En vue de la prochaine édition, le 21 septembre 2019, Kiloutou renouvelle son engagement et prêterait du matériel (et des bras)

aux associations impliquées dans l'opération. L'entreprise envisage également d'organiser ses propres CleanUp Day ainsi qu'une action de sensibilisation durant la semaine du développement durable précédant le WCUD.

En Pologne, plus de 10 % de l'effectif a participé au WCUD 2018. En 2019, nous comptons sur la mobilisation des 5 pays du groupe Kiloutou.

» RENFORCER L'ENGAGEMENT SOCIAL



Free Handi'se Trophy

Après une première participation en 2017, Kiloutou a renouvelé l'incroyable aventure humaine du Free Handi'se Trophy, cette course en faveur du handicap qui bouscule les préjugés et secoue les pratiques dans l'entreprise. Pour sa deuxième participation, Kiloutou a constitué deux équipes d'équipiers remontés à bloc et heureux d'avoir vécu, pendant 7 jours, une aventure inoubliable. **Vivement l'édition 2019 !**



L'Engagement Simone

Cette start-up sociale tisse un lien entre les entreprises du territoire et les associations locales dans

le but de réaliser des missions de mécénat de compétences. Ces missions permettent de renforcer l'engagement social des collaborateurs qui mettent à profit leurs talents en faveur de projets d'intérêt général. **En 2018, 3 missions solidaires ont été menées dans le Nord par une trentaine d'équipiers Kiloutou, à La Ferme des Vanneaux de la Sauvegarde du Nord, à la Maison d'enfants du Capreau et pour Parkour59.** En 2019, de nouvelles missions seront proposées aux équipiers.



» FAVORISER L'INSERTION ET L'ACCÈS À L'EMPLOI

Partenariat avec les CREPI

Les CREPI sont des clubs d'entreprises régionales engagées pour l'emploi et l'insertion. Ils proposent des mises en relation directes entre personnes en recherche d'emploi et entreprises du territoire. **Kiloutou a signé en 2017 la charte gouvernementale « Entreprises & Quartiers »** et mène avec le CREPI Hauts-de-France des actions dans les quartiers dits « prioritaires ».



10 équipiers de Kiloutou ont participé activement à l'ouverture du magasin solidaire de la Ferme des Vanneaux.

Insertion des jeunes publics non diplômés

Les équipiers Kiloutou proviennent de tous horizons. Par sa politique diversité, Kiloutou développe des initiatives afin de permettre à des jeunes non diplômés de se construire un avenir professionnel solide. Créée en 2013, l'École Qualifiante pour les techniciens de maintenance forme pendant 13 mois des jeunes sans qualification professionnelle et les prépare au titre professionnel de « Techniciens de maintenance en engins de travaux publics et de manutention », équivalent Bac Pro. À l'issue de leur formation, ces jeunes sont embauchés en CDI par Kiloutou.

Partenaire du Groupe Vitamine T

Kiloutou a choisi de confier l'aménagement des terrasses de son nouveau siège social, Park, à Vit'Inser, l'atelier menuiserie du Groupe Vitamine T. Les équipiers disposent ainsi depuis quelques mois d'un beau mobilier en bois recyclé.

En 2019, Kiloutou renforce son partenariat avec le Groupe Vitamine T en lui fournissant gracieusement du matériel. Un projet de CFA commun pourrait également voir le jour d'ici 2020.

» LE BESOIN DE SOLIDARITÉ EST TOUT AUSSI PRESSANT EN INTERNE

Kiloutou s'engage à offrir la meilleure qualité de vie à ses équipiers et à soutenir ses collaborateurs dans le besoin. Des actions qui vont dans le sens d'un engagement social de l'entreprise en direction de ses collaborateurs les plus fragiles sont d'ores et déjà proposées, comme la permanence d'un assistant social sur site (lire page 21). D'autres actions sont à l'étude.

« En nous inspirant du programme Émergence d'Areli qui permet à des jeunes talents issus de milieux modestes de poursuivre les études qu'ils souhaitent, nous envisageons de mettre en place un programme similaire en interne destiné aux enfants de nos collaborateurs en difficultés. »

David Lamiaux, DRH.

FEUILLE DE ROUTE 2019

- » Poursuivre les actions en cours et leur donner plus d'ampleur.
- » Favoriser l'engagement des collaborateurs en instaurant le micro-don et l'arrondi de salaire.
- » Se consacrer davantage au besoin de solidarité en interne.



▶▶▶▶▶▶▶▶▶▶ VIENS, VIS, GRANDIS

FAIRE GRANDIR ET S'ÉPANOUIR LES FEMMES ET LES HOMMES DANS L'ENTREPRISE

Chez Kiloutou, le capital humain est une ressource précieuse que l'entreprise s'attache jour après jour à écouter, à faire grandir, à valoriser et à préserver.

Recrutement, intégration, fidélisation et professionnalisation sont des éléments clés d'une stratégie de management tournée vers l'expérience collaborateur au service de la satisfaction client.



KILOUTOU LANCE SON PLAN MARSHALL

POURQUOI UN PLAN MARSHALL ?

Kiloutou doit faire face à :

Une pénurie de conducteurs poids-lourds et de techniciens sur le marché de l'emploi, conséquence d'un système scolaire qui forme de moins en moins de jeunes aux métiers de ces deux filières, peu valorisées.

Un plan de croissance de l'entreprise qui ne doit pas être freiné par un déficit de ressources humaines ad hoc.

Une expérience client qui amène à repenser l'organisation de la Direction Technique et de la Direction Transport.

Kiloutou dédie un groupe projet en charge de développer les moyens pour reconstruire ces filières dites « pénuriques ». Ce groupe agit sur 3 grands leviers :
RECRUTEMENT
FIDÉLISATION
ORGANISATION

En réponse aux difficultés de recrutement rencontrées dans les filières Transport et Technique, Kiloutou a lancé en 2018 un plan d'action d'envergure destiné à les reconstruire et les valoriser. Son nom : PLAN MARSHALL.

»» ACTIONS RÉALISÉES SUR LA FILIÈRE TRANSPORT

Recrutement

Diversification des modes de sourcing, nouvelles voies de recrutement, actions d'information et de sensibilisation dans les écoles, intensification de la cooptation par la mise en place de primes plus incitatives, etc.

Fidélisation

Formalisation et mise en place de circuits systématiques d'intégration et de formation, développement du tutorat, etc.

Organisation

Meilleure gestion des heures conducteurs, montée en compétences des hommes, etc.

Déploiement d'une école qualifiante sur les 3 régions parisiennes avec l'EFPR Réseau IXIO : au 1^{er} décembre 2018, 22 stagiaires ont intégré le parcours de formation conçu par l'EFPR pour Kiloutou. Après 3 mois de formation, 15 d'entre eux ont rejoint l'entreprise dans le cadre d'un cursus d'intégration spécifique.

150 conducteurs PL recrutés en CDI en 2018, soit un effectif de 433 conducteurs au 31 décembre 2018.

»» ACTIONS RÉALISÉES SUR LA FILIÈRE TECHNIQUE

Recrutement

Sensibilisation des collégiens aux métiers de la technique via un partenariat avec l'association « Crée ton avenir » ; renforcement de l'alternance dans l'entreprise ; formation d'une trentaine d'ambassadeurs volontaire en interne avec la mission d'expliquer leur métier avec transparence et envie.

« Nous avons pris l'engagement d'avoir un alternant technique par groupes d'agences, soit 44 jeunes. Grâce à l'alternance, nous avons accès à un vivier de jeunes talents que nous pouvons capter très tôt, former et leur donner envie de rester », indique Benoît Pacceu, Directeur du développement RH.

Fidélisation

Organisation de table-rondes managers / techniciens, instauration de rituels managériaux pour l'ensemble des filières métiers opérationnels (technique, transport, force de vente et commerce/agences), etc.

Organisation

Création d'un support technique en régions avec 5 nouveaux métiers soit une soixantaine de postes au sein du réseau.

« Cette évolution des modes de fonctionnement opérationnel permet de libérer les techniciens des tâches annexes, notamment administratives, pour se recentrer sur leur cœur de métier : la technique. Elle permet également aux équipiers de gagner en professionnalisation sur d'autres postes, comme le service client », ajoute Benoît Pacceu.

Plus de 300 équipiers techniques intégrés en 2018.



NOUS SOMMES KILOUTOU !

Chez nous l'expérience collaborateur se vit et s'incarne.

Nous agissons client

Nous sommes engagés

Nous croyons en l'autonomie

Nous sommes exigeants et bienveillants

Nous co-construisons

Nous aimons être ensemble

Nous sommes EXEMPLAIRES

Nous travaillons sérieusement sans nous prendre au sérieux

Nous sommes toujours en MOUVEMENT

Nous valorisons la performance

Nous avons le sang jaune.

REPENSER L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

Cultiver le « supplément d'âme » propre à Kiloutou, c'est aussi offrir une expérience collaborateur unique et inoubliable. Car, de l'expérience collaborateur à la satisfaction client, il n'y a qu'un pas : si les collaborateurs sont satisfaits de la relation qu'ils entretiennent avec leur entreprise, alors les clients le seront également.

Un workshop collaboratif destiné à repenser l'expérience collaborateur a été proposé aux équipiers sous la forme de deux journées organisées à Paris et à Lille. Les 450 participants ont brainstormé et partagé des idées au cours de 21 ateliers animés par l'agence nod-A, spécialisée dans le Makestorming. Cette expérimentation nationale a été un vrai succès collectif et collaboratif.

Bilan : 42 idées prototypées autour de 7 temps de la vie professionnelle d'un équipier (avant de postuler, suivre la candidature, on boarding...) et l'écriture d'un manifeste incarnant les valeurs du groupe.



UNE INSERTION RÉUSSIE

Jérémy Herbin, 35 ans, s'était éloigné de l'emploi depuis plusieurs années. Mis en relation par le CREPI, il a intégré en CDI le centre technique de Lesquin en tant que laveur de machines chantiers. Kiloutou souhaite aujourd'hui le faire monter en compétences en lui confiant des missions de mécanicien et renouvelle sa confiance au CREPI en lui confiant le soin de trouver le candidat qui le remplacera à son poste.



FORMATION : RENFORCER LA CONNAISSANCE DES ÉQUIPIERS

La formation est un levier fondamental pour renforcer les compétences et le professionnalisme de nos collaborateurs au service de la satisfaction client.



Formation de nos équiépiers au matériel Husqvarna.

FORMATEURS RÉFÉRENTS RÉGIONAUX

Kiloutou a testé en 2018 ce nouveau dispositif de formation. La mission des formateurs référents régionaux est de former 100% des équipes commerce « agence et force de vente » sur la connaissance et la maîtrise des gammes matériel.

« Mieux l'équiper connaît les matériels, plus il est à l'aise dans sa démarche commerciale et en capacité de proposer au client le bon matériel, les services et les consommables associés. »

Assure Carine Vermeersch, Directrice Formation métiers

7 modules de formation ont été déployés de mars à novembre 2018.

1 126 personnes formées sur les 3 régions pilotes aux modules suivants : sciage, groupes électrogènes, ponçage, sablage, peinture, chauffage et forage.

DÉPLOIEMENT DE LA FORMATION MATÉRIELS

L'Atelier de la compétence matériel (ACM) est une formation liée à la connaissance matériel dispensée conjointement par des formateurs Kiloutou et par des formateurs fournisseurs. Sur un format speed-dating, le dispositif a permis d'aborder en une journée cinq ateliers, alliant théorie et pratique, sur les familles de matériel suivantes: Compactage, Nettoyeurs HP, solation, Surfçage et Inspection canalisation.

En 2018, 737 personnes ont été formées sur 12 sites.

PLAN D' ACTIONS FORMATION SANTÉ SÉCURITÉ PRÉVENTION

Un plan d'actions a été conduit sur les formations Santé Sécurité Prévention (autorisation de conduites, risques chimiques, habilitations électriques et sauveteur secouriste) avec un focus réalisé en 2018 sur les autorisations de conduites : 1 action de formation par région sur les 3 catégories de matériels (caristes, engins et PEMP).

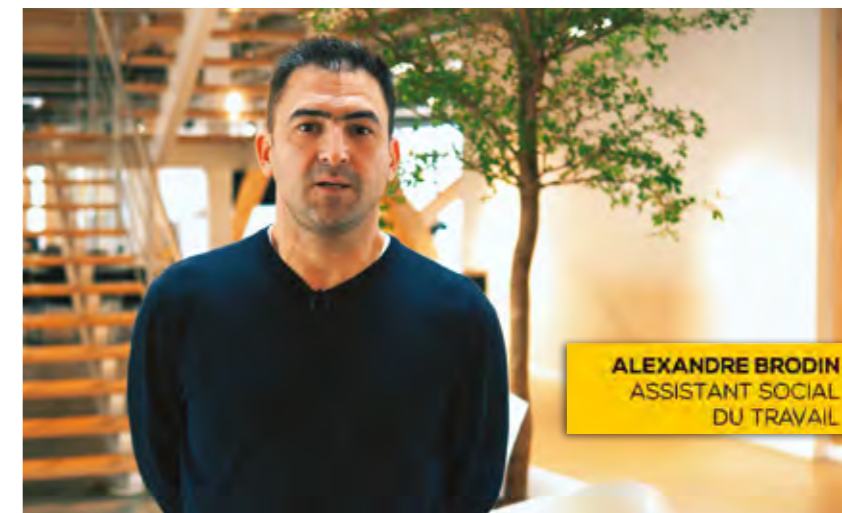


ENCOURAGER L'INNOVATION EN INTERNE

L'intraprenariat consiste à offrir aux collaborateurs la possibilité de développer leurs idées pour les transformer en une activité à part entière au sein de l'entreprise.

En 2018, Vincent Wassmer, ancien directeur commercial de la région Est, a dans ce cadre-là proposé et lancé une activité dédiée aux drones dont il est aujourd'hui le directeur opérationnel. Kiloutou a réalisé les investissements nécessaires lui permettant de déployer cette solution innovante.

Chaque année, d'autres projets sont ainsi étudiés au sein de Kiloutou en partenariat avec l'incubateur The Family.



ALEXANDRE BRODIN
ASSISTANT SOCIAL
DU TRAVAIL

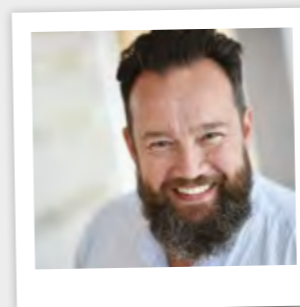
DES PERMANENCES SOCIALES INDIVIDUELLES ET CONFIDENTIELLES

Kiloutou a mis en place sur le site de Park, son siège social, une permanence sociale en partenariat avec « Entraide Hauts-de-France ». Cette entreprise de travail social propose des prestations d'intervention sociales auprès des entreprises de la région Hauts-de-France.

Une fois par mois, au cours d'une permanence individuelle et confidentielle, les équiépiers peuvent consulter l'assistant social sur des questions portant sur leurs prestations sociales (ouverture des droits, aide à la constitution des dossiers, recours auprès des organismes sociaux, etc.), sur leur vie familiale (séparation, éducation et garde des enfants, pensions alimentaires, aide aux parents malades, handicap, décès, etc.) ou sur la gestion d'une situation financière délicate (litige avec un tiers, endettement, renégociation d'une créance, optimisation du budget, etc.)

Répondant à un vrai besoin, le service a été également proposé aux équiépiers du Service Technique de Lesquin.

En 2019, il sera étendu à la région Nord puis à la France entière d'ici à 2020.



David Lamiaux,
Directeur des
Ressources Humaines

« L'esprit Kiloutou est porté par des valeurs de simplicité, de proximité, de solidarité, de convivialité et d'authenticité. Au quotidien, il est incarné par des équiépiers qui partagent une vraie passion pour leurs métiers et une fierté d'appartenance à l'entreprise. Cette culture d'entreprise est le fruit de l'engagement de tous où la quête permanente de la satisfaction client, le bien-être de tous et l'épanouissement de chacun sont gages de performance pour toute l'entreprise. »



▶▶▶▶▶▶ SATISFACTION CLIENT

OFFRIR LA MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT



Enrichir l'expérience client est un élément clé de la stratégie de Kiloutou. Enrichir l'expérience client est un élément clé de la stratégie de Kiloutou. En déclinant une vision client et une promesse, « Parfaitement proche de vous », l'entreprise répond à sa raison d'être : faciliter la location et tout mettre en œuvre pour simplifier la vie des clients, professionnels comme particuliers.

Cette stratégie d'amélioration continue de porter ses fruits puisque les enquêtes de satisfaction affichent cette année encore de très bons résultats.





UNE NOUVELLE PROMESSE CLIENT AUTOUR DE 5 ENGAGEMENTS

Avec « Parfaitement proche de vous », Kiloutou a défini 5 engagements autour de la performance et de la proximité. Ils promettent un service personnalisé, de proximité, fluide, fiable et réactif.

« Nous avons co-écrit et co-construit notre vision de l'expérience client avec nos collaborateurs et avec nos clients. Cette démarche nous a permis au début de l'année 2018 de définir nos forces et nos fondements et de nous engager au travers d'une promesse qui était jusque-là un engagement interne, encore non exprimé auprès de nos clients » explique Vianney Tranchant, Responsable marketing, expérience client et digital.

Cette promesse comporte les 5 engagements suivants :

1 FIABILITÉ

Kiloutou s'engage à fournir un matériel robuste et de qualité, testé, contrôlé et/ou réparé avant chaque nouvelle location.

2 RÉACTIVITÉ

Kiloutou s'engage à être réactif et disponible pour chacun de ses clients. L'application assistance technique permet de gérer les demandes des clients à distance, par téléphone, sans l'intervention systématique d'un technicien sur chantier. Le client peut joindre via son mobile ou sa tablette un conseiller Kiloutou. Celui-ci traite l'appel et fait les premiers tests par téléphone afin de résoudre l'incident. En cas de panne persistante, un technicien géolocalisé est envoyé en moins de 4h sur site pour remplacement de la machine. En cas de réparation possible, une intervention est planifiée. Le client est informé en temps réel sur la résolution du problème.

3 FLUIDITÉ

Kiloutou s'engage à proposer une expérience client fluide et efficace. Agence, site web, application et catalogue sont des outils variés au service du client. Ils facilitent l'accessibilité aux matériels et aux services. Sur le site internet de Kiloutou, le client peut réserver en ligne son matériel en quelques clics et gérer de façon autonome son parcours de location du début à la fin.

4 PERSONNALISATION

Kiloutou s'engage à offrir une expérience adaptée aux préférences du client. Chaque client bénéficie, via son compte sur le site internet, de recommandations, de son historique de locations, etc. Il peut également télécharger devis, contrats ou factures en format numérique. Ces services digitalisés permettent à Kiloutou de toujours mieux connaître les habitudes de ses clients pour mieux les servir.

5 CONFIANCE

Kiloutou s'engage à nouer une relation forte et pérenne avec chacun de ses clients. Des bilans réguliers sur les contrats passés ou en cours sont proposés afin de maintenir le lien. Une alerte sera systématiquement envoyée en cas de dépassement de la durée prévue de location. Enfin, l'implantation locale de Kiloutou permet d'entretenir au quotidien cette relation de proximité.

TOUJOURS PLUS DE SERVICES

Kiloutou a développé des services intégrés. Objectif : répondre avec plus d'agilité et de réactivité aux besoins quotidiens des clients afin de leur simplifier la vie.



Créée en 2006, Kiloutou Global Services (KGS) est l'entité de sous-location du groupe Kiloutou. Une grue de 40 tonnes, une pelle de 50 tonnes, une nacelle de 60 mètres ? KGS répond à toutes les demandes de matériels très spécifiques et hors catalogue. Dotée d'une équipe de 18 personnes, la structure accompagne ses clients en France comme à l'international.

» En 2018, 150 partenaires ultraspecialisés référencés par KGS.



Depuis 2011, Kiloutou a développé un catalogue de formations réglementaires et CACES®, associées à son parc matériel. Grâce à un réseau de plus de 100 sites de formation répartis en France et l'expertise de 17 formateurs salariés, Kiloutou propose des cursus novateurs au service de la sécurité clients. En 2019, de nouvelles formations seront ajoutées au catalogue. Plus de 50 de nos agences seront également mises aux normes dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

» En 2018, 9 000 stagiaires formés sur 3 CACES® (engins de chantier, élévation et chariot élévateur), soit 115 000 heures de formation dispensées.



C'est l'interlocuteur unique des clients nationaux, grands comptes et majors. Constituée de 13 personnes, l'équipe centralise l'ensemble des demandes de location et gère à distance et en temps réel, le parc matériel de toutes les agences Kiloutou. « Unikcall s'ouvre à l'international en assurant le lien entre les agences françaises et nos agences internationales. Si un client français veut travailler dans l'un de nos 5 pays, il passe par nous. Et inversement : une trentaine de clients étrangers travaillant aujourd'hui en France bénéficient de nos services », indique Sébastien Béranger, Directeur du développement des services clients.

» En 2018, plus de 150 clients en France et à l'étranger pris en charge par Unikcall.



C'est le service de régie logistique centralisé dédié à l'événementiel. Nos équipes centralisent tous les besoins techniques des clients et leur apportent des solutions logistiques, techniques et matérielles.

» En 2018, près de 150 événements assurés en France comme le Festival Musilac d'Aix-les-Bains, le Grand Feu de Saint-Cloud, le Mondial de l'Auto, etc.



Valérie Marchand,
Directrice Commerce
et Marketing

« Parmi les chantiers qui visent à toujours améliorer l'expérience de nos clients, nous avons défini notre promesse client « Parfaitement proche de vous ». Cette promesse met en avant une relation responsable et durable. Excellence opérationnelle, maintenance préventive, simplification du parcours, formation, interlocuteur unique, santé et sécurité au travail, matériels avec énergie alternative, sont autant d'enjeux que nous partageons avec nos clients et qui nous animent au quotidien. En 2019, de nouveaux chantiers seront mis en place comme l'ouverture de Kiloutou à d'autres canaux de contact clients (digital, chat) ainsi que la refonte totale de notre système de fidélisation. »

50
projets et initiatives
orientées client ont été lancés

32,7%
NPS
(Net Promoter score)



KILOUTOU S'EXPOSE À POLLUTEC

L'occasion de présenter nos dernières innovations parmi lesquelles le gilet Kare qui prévient les collisions engin-piéton, ainsi que l'activité Kiloutou Drones.

Organisé tous les deux ans à Eurexpo Lyon, Pollutec est le salon international des équipements, des technologies et des services de l'environnement. Pendant 3 jours, il réunit les acteurs des métiers de l'environnement et professionnels des secteurs publics et privés. Il s'impose comme l'apporteur de solutions permettant d'utiliser les ressources d'une manière plus efficace, de lutter contre le changement climatique et ses impacts territoriaux, d'améliorer le cadre de vie ou de préserver la biodiversité.

ET SURPREND AU WNE 2018

Avec 750 exposants issus de 35 pays, WNE (World Nuclear Exhibition) a rassemblé en juin 2018 les entreprises couvrant l'ensemble de la filière de l'énergie nucléaire civile. Représenté au travers de ses filiales spécialisées en France, Kiloutou Energie et Kiloutou Modules, Kiloutou a exposé toute la palette de ses services, dont un Brokk lui permettant d'attirer l'attention des acteurs du démantèlement et de la déconstruction. De nombreux contacts ont ainsi été pris avec des clients, fournisseurs, start up, CCI et partenaires institutionnels.





FOURNISSEURS PARTENAIRES

ENTREtenir DES RELATIONS FIABLES ET DURABLES AVEC NOS FOURNISSEURS

Écoute, échange, co-design et partage de bonnes pratiques dans un cadre de confiance et de progrès mutuel, c'est dans cette logique de partenariat que s'inscrit la relation entre Kiloutou, ses fournisseurs et ses partenaires. Avec un objectif partagé : proposer à la location des matériels innovants, sécurisants, ergonomiques et toujours moins polluants.

Cette exigence implique des processus stricts d'évaluation, de référencement, d'achat et d'entretien des matériels. Ainsi qu'une approche éthique irréprochable !



CENTRE D'ESSAI : UNIQUE EN EUROPE

Tout matériel passe par le centre de tests et d'analyse de Kiloutou avant d'être référencé. Ce process qui permet de garantir leur conformité, leur sécurité et leur facilité d'exploitation sera généralisé progressivement à l'ensemble du groupe Kiloutou.

À Lesquin, une équipe de 10 personnes réceptionne chaque matériel et les passe au crible des **cinq critères définis par la Direction Matériel** :

- Conformité et sécurité
- Essai et performances
- Respect du cahier des charges Kiloutou
- Analyse économique
- Facilité d'exploitation

Les produits sont ensuite catégorisés selon 4 couleurs de familles nécessitant, ou pas, des demandes d'adaptations ou d'actions correctives auprès des fabricants pour pouvoir être référencés dans le parc Kiloutou.

»» CHEZ LES FABRICANTS

Toutes les analyses étaient jusqu'à présent effectuées sur le site de Lesquin. **En 2018, 10 à 20 % d'entre elles ont été réalisées sur les sites des fournisseurs afin d'être au plus près des équipes de production.**

« Cette nouvelle approche permet à Kiloutou de gagner du temps dans le process de référencement », indique William Oldman, Directeur des méthodes techniques.

»» FILIALES SPÉCIALISÉES ET INTERNATIONALES

Kiloutou Énergie a été intégré au processus de référencement. En ce qui concerne l'international, le processus sera bien sûr adapté aux besoins de chaque pays même s'il comportera un socle commun à l'ensemble du Groupe.

En 2019, les équipes du Centre d'essai interviennent auprès de Kiloutou Modules pour réaliser des **tests comparatifs de consommation énergétique des modules** proposés par nos fournisseurs.

»» TÉLÉMATIQUE

L'équipe matériel suit l'installation des boîtiers connectés qui équipent



10 000 matériels en France, soit 1/3 du parc de Kiloutou. Débutée en 2018, l'analyse des données permettra à terme de donner une information réelle et précise sur l'usage des matériels afin d'adapter la maintenance aux besoins des clients.

300 matériels analysés chaque année dont **50 %** intégrés au parc Kiloutou

DES FOURNISSEURS ÉVALUÉS

Kiloutou développe une politique sociétale dont l'objectif est de maîtriser de façon responsable les impacts liés à ses activités. La maîtrise des risques fournisseurs en fait partie.

En 2018, une analyse globale des performances RSE de nos principaux fournisseurs a été lancée avec AFNOR Certification. Via l'outil ACESIA, ces derniers sont soumis à 16 questions basées sur le référentiel ISO 26000. Plus poussés, des audits RSE permettant d'approfondir les informations collectées avec ces questionnaires seront réalisés sur 3 ans à partir de 2019.

En parallèle du volet RSE, Kiloutou s'assure sur le plan juridique du respect de la législation par ses fournisseurs. Attestation de vigilance URSSAF, liste nominative des travailleurs étrangers hors Union européenne et extrait kbis de moins de 3 mois sont désormais exigés.

« Dans un secteur d'activité où le travail dissimulé est un risque avéré, cette procédure nous sécurise et responsabilise notre panel fournisseurs. »

Amaury Delepouille, Directeur des achats et supply chain.

DES ACHATS RESPONSABLES

Fin 2018, Kiloutou a démarré un accompagnement sur ses achats responsables en partenariat avec le cabinet PwC. Une cartographie des risques a été élaborée en fonction des différents pays de production, essentiellement en Europe, en Asie et sur le continent américain.

Désormais, **le choix d'un matériel tient compte de 7 risques** dont 4 ont été identifiés comme prioritaires :

- La santé et la sécurité des travailleurs
- Les conditions de travail
- La vulnérabilité et l'adaptation au changement climatique
- La relation avec le fournisseur et la gestion globale de sa chaîne d'approvisionnement

« Nos équipes se déplacent souvent sur les sites de production : dorénavant, dans nos processus d'achat, nous accorderons autant d'importance aux aspects techniques qu'aux aspects sociaux et environnementaux », précise Amaury Delepouille.

ENTRETIENS PRÉVENTIFS SPÉCIFIQUES

Le bon entretien d'un matériel est primordial pour que l'investissement soit rentabilisé à long terme. Pour optimiser la durée de vie des matériels, Kiloutou a développé son propre programme d'entretiens préventifs, adapté au marché de la location.

Ce nouveau processus de maintenance est la suite logique d'un travail de fond mené par Kiloutou en co-design avec ses fournisseurs afin de **réduire les coûts d'exploitation, d'améliorer l'impact environnemental et de diminuer la pénibilité au travail.**

Il repose sur une cadence de contrôle adaptée, associée à une maintenance préventive de chaque matériel selon **4 critères indissociables : disponibilité, qualité, durée de vie et rentabilité.**

En 2018, la gamme d'entretiens préventifs Kiloutou a été déployée sur l'ensemble du réseau.

Elle porte notamment sur les points de contrôle suivants :

- Batteries des nacelles électriques

La sulfatation des batteries est la cause principale des dysfonctionnements. La technologie de régénération permet de leur donner une seconde vie. 80 % des batteries sont désormais récupérées et 80 agences Kiloutou sont équipées de bancs de régénération.

• Vidanges hydrauliques

Un prélèvement d'huile est désormais effectué tous les deux ans. Les vidanges ont ainsi été réduites de 90%. De plus, ce contrôle donne un état des lieux complet du matériel permettant d'anticiper les pannes.

• Mesure des jeux de bras des pelles

Vérification annuelle sur les pelleuses.

• Puissance délivrée par nos groupes électrogènes

Avec le temps, les groupes électrogènes fonctionnant avec de faibles charges perdent de la capacité à fournir de la puissance électrique. L'utilisation d'un banc de charge permet de les tester pour améliorer leur rendement, anticiper les pannes et prolonger leur durée de vie.

« La maintenance préventive a permis de réduire la consommation des batteries ou d'huiles hydrauliques, et par conséquent d'améliorer l'impact environnemental de Kiloutou. En prolongeant la durée de vie des matériels, elle présente également un gain économique important. Ces premiers résultats sont donc encourageants sur le plan environnemental et économique ainsi qu'au niveau de la satisfaction client. »

Jean-Charles Marin, Directeur technique.

Réduction de 26 000 L. d'huile hydraulique et 1 000 batteries de traction

33 313 entretiens préventifs seront réalisés en 2019



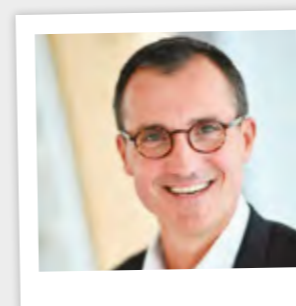
L'INNOVATION TOUS AZIMUTS

Kiloutou complète son offre avec des innovations destinées à renforcer la sécurité au travail de ses équipiers comme de ses clients.

DRONES : Kiloutou propose un drone et son Télé-Pilote pour réaliser des interventions périlleuses sur chantiers ainsi que des inspections, expertises, suivi de chantiers et relevés topographiques.

ERGOSQUELETTE : conçue en partenariat avec la start-up nantaise Gobio, cette armature dorsale légère est capable de diminuer jusqu'à 3 kg une charge tenue à bout de bras.

GILET CONNECTÉ : « Kare » est un dispositif connecté de prévention des collisions engin-piéton. Inédite, cette solution développée en partenariat avec le fabricant T2S a valu un MAT d'or 2019 à Kiloutou.



François Renault, Directeur Matériel

« Les équipes de la Direction Matériel sont mobilisées pour garantir un parc matériel fiable, innovant et durable. Et parce que la relation avec nos fournisseurs et partenaires s'inscrit dans la durée, nous veillons plus que jamais à garantir un cadre éthique et responsable à nos processus d'évaluation, de référencement, d'achat et d'entretien de nos matériels. En 2018, la direction Matériel s'est également attelée à deux chantiers majeurs : poser le socle des Spécialités et préparer l'internationalisation de nos processus qui sera un axe fort de notre stratégie 2019. »

ŒUVRER CHAQUE JOUR À UN MONDE PLUS RESPONSABLE



Dans le cadre de sa politique RSE, Kiloutou renforce son engagement volontariste en vue d'une diminution de l'impact environnemental de son activité. Des initiatives simples et pragmatiques, dont certaines sont menées avec des partenaires reconnus et engagés, permettent d'impulser de bonnes pratiques au quotidien dans le but d'obtenir une réduction significative des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES).

En 2018, s'affirmant comme un acteur responsable, Kiloutou a donné la priorité à deux axes d'amélioration :

- La maîtrise de ses déchets, triés et collectés.
- La bonne gestion de ses consommations d'énergie : dans ses bâtiments comme au sein de sa flotte poids-lourds (tracteurs routiers GNV, éco-conduite).



DES TRACTEURS ROUTIERS AU GAZ NATUREL POUR DES LIVRAISONS RESPONSABLES

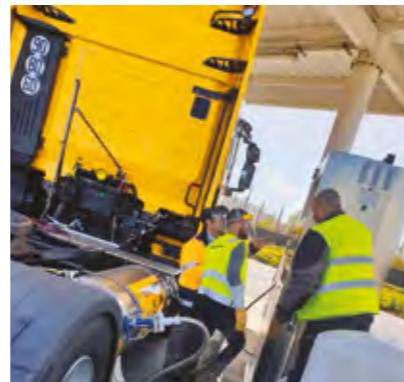
Les 5 premiers tracteurs routiers GNV ont été déployés en région Ile-de-France en 2018. En 2019, 10 nouveaux camions rejoindront la flotte afin de couvrir les besoins de livraison de matériels dans les grandes agglomérations, à Lille, Lyon, Montpellier et Bordeaux.

Composé à plus de 95% de méthane, le Gaz Naturel pour Véhicules (GNV) est à ce jour le carburant le plus écologique. Kiloutou a fait le choix du Gaz Naturel Liquéfié (GNL), condensé à l'état liquide maintenu à -160°C, et distribué via des réseaux d'approvisionnement spécifiques. Le modèle IVECO STRALIS NP 460 CV a été sélectionné pour ses nombreux atouts : sa puissance cylindrique est équivalente aux moteurs thermiques. Extrêmement silencieux, il dispose également, dans la version choisie par Kiloutou, d'une grande autonomie. Surtout, il produit 99% de particules fines et 60% d'émissions nocives de NOx en moins.

« En s'équipant de poids-lourds propres lui permettant d'assurer un transport éco-responsable, Kiloutou fait un grand pas vers la réduction significative de son empreinte environnementale », assure Arnaud Manès, Directeur Transport.

L'entreprise répond également aux préoccupations croissantes de ses clients et anticipe l'évolution de plus en plus stricte des règles de circulation en ville pour les véhicules roulant au diesel.

Une quinzaine de chauffeurs ont été formés et sont titulaires d'une « carte individuelle de conducteur formé » leur permettant de s'approvisionner directement à la pompe en station.



AVEC DEEPMI, L'AVENTURE SE POURSUIT !

Depuis 2016, Kiloutou travaille avec Deepki, une jeune PME parisienne spécialisée dans la data au service de l'efficacité énergétique des bâtiments et parcs immobiliers. Objectif : identifier rapidement des gisements d'économies. Et les résultats sont au rendez-vous !

Pour Kiloutou, l'un de ses tout premiers clients, Deepki a développé un outil collaboratif qui collecte automatiquement, centralise et analyse les données énergétiques de son patrimoine immobilier. La PME a identifié un périmètre d'économies d'énergie, défini des objectifs ainsi qu'un plan d'actions en phase avec les objectifs RSE de l'entreprise.

En 2018, une trentaine d'agences énergivores ont ainsi fait l'objet d'un suivi affiné. Après avoir sensibilisé les équipiers à un usage responsable, Deepki a mis en place un dispositif de détection d'anomalies avec l'envoi d'alertes aux directions régionales en cas de dérives de consommation.

L'application Deepki Ready permet également de détecter de manière automatisée les optimisations tarifaires, afin de renégocier les contrats Énergie (électricité et gaz) en les adaptant aux besoins de chaque agence.

150 000 € d'économies d'énergie potentiellement identifiées dont 80 000 réalisées en deux ans.

« Depuis 2016, nous accompagnons Kiloutou dans l'accélération de sa transition énergétique et digitale. Proactives et très impliquées, les équipes RSE/Qualité et les Directions Travaux et Exploitation travaillent main dans la main pour faire avancer le projet. Leur vision est constructive, transversale et pragmatique. Ensemble, nous sommes engagés dans une vraie dynamique de partenariat. »

Manuela Suarez, chef de projet Deepki

D3E : TOUJOURS PLUS DE DÉCHETS COLLECTÉS

Les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (D3E) sont très polluants. Depuis 2015, Kiloutou a confié la collecte dans ses agences à l'éco-organisme ECOLOGIC. En 2018, le déploiement de caisses de collecte, dont chacune est destinée à une famille de matériel électrique, s'est poursuivi avec succès. Si l'ensemble des groupes d'agences est désormais équipé, le circuit de collecte doit encore faire l'objet d'ajustements pour être tout à fait optimal.

En 2018, 61 groupes d'agences équipés en caisses de collecte, soit la totalité du réseau en France.



MACHINES HYBRIDES

Kiloutou a intégré à son parc de location deux références de nacelles hybrides articulées, de 17 et 20 m de hauteur, des marques Genie et Niftylift. Ces acquisitions font suite à une demande de plus en plus forte dans les grandes agglomérations et les centres urbains de matériels plus économiques et respectueux de l'environnement.

Associant moteur thermique et batteries électriques, ces nacelles

peuvent s'utiliser aussi bien en intérieur qu'en extérieur. Tout-terrain, elles sont dotées de pneus spécifiques et non marquants.

Elles sont conçues avec un système intelligent de récupération d'énergie : ainsi, ses batteries se rechargent lors de l'utilisation du moteur thermique, mais aussi grâce à tous les mouvements et les déplacements du matériel.



UNE BELLE ACTION DE RECYCLAGE

Le groupe d'agences de Lyon Sud a été sollicité pour aider l'association « Un Battement d'Elles » à financer sa participation au Rallye Aïcha des Gazelles, un rallye automobile 100% féminin. Les « vieux » catalogues de l'année 2017 ont ainsi été collectés et revendus à Véolia pour recyclage. D'autres partenaires ont participé à l'opération qui a permis à l'association de récolter 85 tonnes de papier (archives, catalogues, revues, magazines) pour un montant total de 23 000 €.



Yann Bonnet, Directeur Exploitation

« En 2018, Kiloutou a posé les premières pierres des sujets « Territoire » en lien avec sa vision et le projet RSE. Avec l'acquisition des premiers tracteurs poids-lourds au GNV, nous avons initié le passage de l'ensemble de notre flotte vers des énergies alternatives. Nous sommes également montés en puissance sur le tri et la collecte des déchets DID/D3E avec le déploiement du dispositif D3E sur l'ensemble du réseau. Enfin, nous avançons sur la maîtrise de nos consommations énergétiques. Aujourd'hui, nous souhaitons aller plus loin en y associant des outils et des plans d'actions ambitieux. La route est longue mais nous poursuivons notre cap. L'année 2019 verra l'écriture d'une feuille de route RSE dont l'objectif sera de définir une trajectoire de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre. Comment Kiloutou peut-il, à sa mesure, continuer à contenir le réchauffement climatique à 1,5°C, comme préconisé par le rapport du GIEC sur le réchauffement climatique ? C'est le grand défi qui nous attend. »



CONFIANCE EN L'HOMME
VIENS, VIS, GRANDIS

	2016	2017	2018
VIENS ET VIS			
Turnover	16,19%	15,24%	18,12%
Taux de collaborateurs engagés dans leur travail			87%
Nombre de stagiaires et de contrats en alternance	366	446	501
Taux de féminisation	14,78%	15,39%	16,5%
Taux de féminisation dans l'encadrement	18,13%	19,23%	20%
Taux de femmes dans les embauches	14,93%	15,82%	18,65%
Taux de collaborateurs âgés de moins de 25 ans	12,51%	12,37%	15,29%
Taux de collaborateurs âgés de plus de 55 ans	4,32%	5,25%	5,25%
Taux de travailleurs handicapés	1,52%	1,66%	1,64%
Nombre de travailleurs handicapés	57	64	68
Taux de fréquence des accidents de travail	51,17%	53,7%	52%
Taux de gravité des accidents de travail	2,85%	2,9%	2,9%
GRANDIS			
Nombre d'équipiers en formation	2 887	3 374	3948
Taux d'équipiers ayant suivi une formation	77%	87%	96%
Nombre d'heures de formation / équipier	22	21	22
Taux de promotion interne	53,86%	59,11%	59,56%



ENGAGEMENTS
2019

50
Équipiers mettront leurs compétences au profit d'une association

19%
Taux de femme dans les embauches

15%
Taux maximum de Turnover

33%
Taux de déclaration des accidents de travail.



SATISFACTION CLIENT
ASSURER UNE MISE EN MAIN DE QUALITÉ

	2016	2017	2018
Note de Net Promoter Score	30,30	35,70	32,70
Taux de clients professionnels	94%	95%	95%
Pourcentage de CA réalisé avec les artisans et PME	30%	29%	29%
Chiffre d'affaire CACES®	2 631 414	3 211 767	3 471 727



ENGAGEMENTS
2019

33
Note de NPS

100%
Taux de clients non satisfaits recontactés après NPS

30
Agences au nouveau concept



FOURNISSEURS PARTENAIRES
GARANTIR DES RELATIONS DURABLES AVEC LES FOURNISSEURS

	2016	2017	2018
CENTRE D'ESSAIS			
Nombre de matériels testés	170	194	235
Nombre de matériels intégrés au parc	108	133	109
Nombre de fiches conseils disponibles	1107	1149	1263
Nombre de stages de formations au matériel des équipiers du réseau	89	114	122
Nombre d'audits matériel réalisés	5 076	6 150	5 877
Nombre de matériels audités	44 316	52 514	51 072



ENGAGEMENTS
2019

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

44 385
Nombre d'audits matériels dans les régions (OSK)

80
Nombre de fournisseurs de matériel questionnés sur la RSE



INTÉGRATION DANS LES TERRITOIRES
PRENDRE EN COMPTE LE MONDE ENVIRONNANT

	2016	2017	2018
TRANSPORT			
Taux de détention stock idéal	88,10%	86,80%	86,80%
Taux d'Ordres de Transport libres	13,10%	14,40%	14,20%
Nombre de Poids Lourds	302	301	326
Nombre de Véhicules Légers de livraison	135	126	1460
CONSOMMATION D'ÉNERGIE			
Consommation Eau (en m³)	107 191	118 293	80 707
Consommation Electricité (en KWh)	18 976 139	21 435 178	18 009 386
Consommation Gaz (en KWh)	11 900 779	12 407 473	12 640 832
Consommation Gasoil (en L)	8 636 949	8 428 201	8 911 738
Nombre d'actions d'économie d'énergie (électricité ou chauffage)		37	40
DÉCHETS			
Taux d'agences utilisant le prestataire référencé pour les DID	100%	100%	100%
Nombre de tonnes de déchets dangereux traités	291	317	343
Nombre de tonnes d'huiles usagées collectées	164	192	175
Nombre de tonnes de DEEE traités		10,80	38
ACTIONS SOCIÉTALES			
Nombre d'actions sociétales référencées	38	37	61



ENGAGEMENTS
2019

60
Nombre de tonnes de DEEE traités

60
Nombre d'actions sociétales référencées

15
Nombre de Poids Lourds au GNV

POSITIF MITIGÉ À AMÉLIORER

POSITIF MITIGÉ À AMÉLIORER



www.kiloutou.fr

