

# Notre raison d'être, c'est l'engagement



# KILOUTOU DÉCEMBRE 2019

**N° 2**  
EN FRANCE

**N° 3**  
EN EUROPE

**550**  
AGENCES  
dont 427 en France

Multispécialiste de la location de matériels et services associés, le groupe Kiloutou a l'ambition de proposer les solutions les plus innovantes et les plus respectueuses de la planète, pour des entreprises de plus en plus diversifiées à l'échelle internationale.

**737**  
MILLIONS €  
CA GROUPE

**+7%**  
par rapport à 2018

**5**  
PAYS

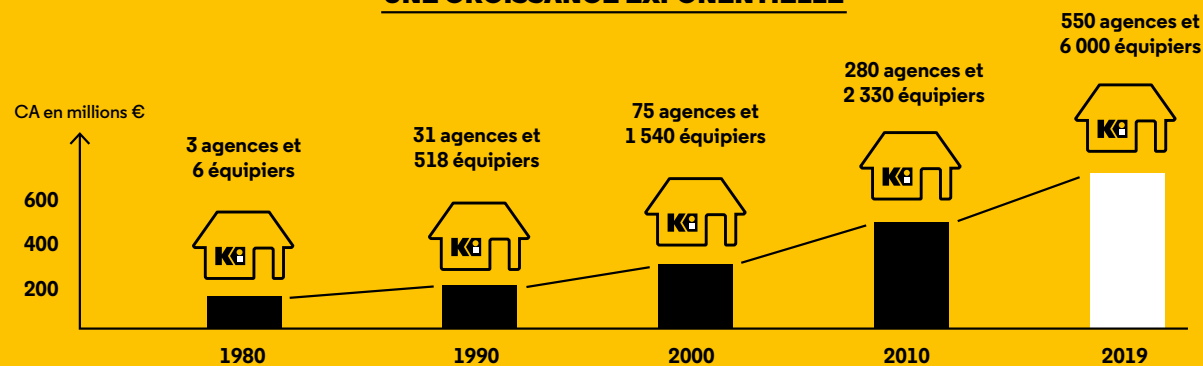
**6 000**  
équipiers



**95 %**  
de clients  
professionnels

**250 000**  
matériels en location

## UNE CROISSANCE EXPONENTIELLE



**1980**  
Création du concept  
Kiloutou par  
Franky Mulliez

**2013**  
Ouverture à l'international : naissance  
du groupe Kiloutou, premier réseau de  
loueur multispécialiste intégré

**2014**  
Lancement de la démarche  
RSE, référentiel interne  
baptisé IMPACT

**2018**  
Nouvelle stratégie  
de développement

## Œuvrer chaque jour à un monde plus responsable

Résolument tournée vers demain, notre raison d'être nous engage auprès de nos clients, de nos collaborateurs, de nos actionnaires et des territoires. Elle sous-tend nos décisions stratégiques, économiques et sociétales. C'est au travers de cette boussole que nous vous proposons de parcourir nos avancées 2019 et à venir. Œuvrer chaque jour pour un monde responsable, c'est être...

  
**ENGAGÉS**  
**pour nos**  
**équipiers**  
P. 9

  
**ENGAGÉS**  
**pour nos**  
**clients**  
P. 19

  
**ENGAGÉS**  
**pour**  
**l'environ-**  
**nement**  
P. 29

  
**ENGAGÉS**  
**pour nos**  
**partenaires**  
**et territoires**  
P. 39

## VISION

**Au-delà de la location, nous nous intégrons à une économie du partage et de la durabilité des biens, qui répond à de véritables exigences économiques et écologiques.**



L'engagement dans la peau de...

**OLIVIER COLLEAU,**  
PRÉSIDENT  
EXÉCUTIF  
DU GROUPE  
KILOUTOU

### « Œuvrer chaque jour à un monde plus responsable » :

chaque terme de notre raison d'être est porteur de sens et illustre les valeurs de Kiloutou. Œuvrer chaque jour fait écho à notre métier et à ceux de nos clients : sur le terrain, dans nos agences, sur les chantiers, nos équipes comme celles de nos clients travaillent au quotidien, de façon très physique parfois, pour le bien commun.

**Responsables**, nous souhaitons l'être dans toutes les dimensions de ce terme : économique, sociale, sociétale et environnementale. Dans la façon dont nous prenons nos décisions comme dans celle dont nous exécutons nos activités.

**Cette raison d'être est exigeante.** Elle nous oblige. Nous avons collectivement tenté de l'incarner depuis le début de la crise sanitaire. En prenant des décisions inédites et fortes comme la fermeture de nos 427 agences dès le début du confinement, pour mettre nos collaborateurs à l'abri. Malgré le manque à gagner économique, nous avons préféré protéger nos équipiers et rouvrir le moment venu. Nous avons également veillé à soutenir certains collaborateurs, psychologiquement ou socialement. Sans oublier d'assumer notre rôle vis-à-vis de la société, en prêtant du matériel à une trentaine d'hôpitaux pour contribuer, à notre niveau, au bien-être des soignants.

**Cette crise a conduit chacun à revisiter son échelle de valeurs** et mis en lumière les très fortes attentes des salariés vis-à-vis de leur entreprise. Les nombreux témoignages reçus de la part des équipiers de Kiloutou ces dernières semaines me laissent à penser qu'ils ressortent de cette crise encore plus fiers de notre entreprise. Notre ambition commune reste aujourd'hui la même : être la référence en solutions de partage de matériels. Au-delà de la location, nous voulons contribuer à ce que les matériels que nous achetons soient utilisés par le plus de professionnels possible et le plus longtemps possible. C'est notre façon de nous intégrer à une économie du partage et de la durabilité des biens, qui répond à de véritables exigences économiques et écologiques.

**Pour réaliser cette vision**, nous articulons notre stratégie autour de cinq axes. Il s'agit d'abord d'offrir aux clients la meilleure expérience possible, en conjuguant proximité et performance. Dans une symétrie des attentions, nous voulons également offrir à nos collaborateurs la meilleure expérience possible et ainsi les rendre fiers de travailler chez Kiloutou. Comme nous le faisons depuis quarante ans, nous voulons

**La crise sanitaire a conduit chacun à revisiter son échelle de valeurs et mis en lumière les très fortes attentes des salariés vis-à-vis de leur entreprise.**

continuer ensemble à étendre nos terrains de jeu. Entreprise à forte culture entrepreneuriale, nous avons également l'ambition de professionnaliser en permanence nos façons de travailler. Enfin, nous voulons agir dans le respect des hommes et de la planète. À ce titre, nous avons formalisé des objectifs chiffrés et des leviers d'action dans le domaine environnemental afin d'en rendre compte à toutes nos parties prenantes.

**Notre engagement dans le Global Compact** des Nations Unies trace la même voie, autour de 10 principes clés en matière de droits humains, de droit du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption. En 2019, nous avons officialisé un code de conduite anticorruption et formé l'ensemble des équipes à son usage. Je renouvelle cet engagement au Global Compact au nom de Kiloutou et je réaffirme plus que jamais notre volonté d'agir pour soutenir les objectifs de développement durable. La vision de Kiloutou à horizon 2030 repose sur des engagements forts vis-à-vis de nos collaborateurs, de nos clients, de nos actionnaires et, plus largement, de tout notre écosystème. S'engager, c'est promettre quelque chose et le faire. Vous découvrirez ici le contenu de ces « promesses » : elles n'ont pas été inventées sur un coin de table mais sont le fruit de notre histoire, de notre culture d'entreprise et d'une réflexion collaborative qui a impliqué des centaines d'équipiers.

Olivier Colleau

# Un modèle d'entreprise responsable et engagée

1

## Ce qui nous pousse à agir

### NOTRE RAISON D'ÊTRE

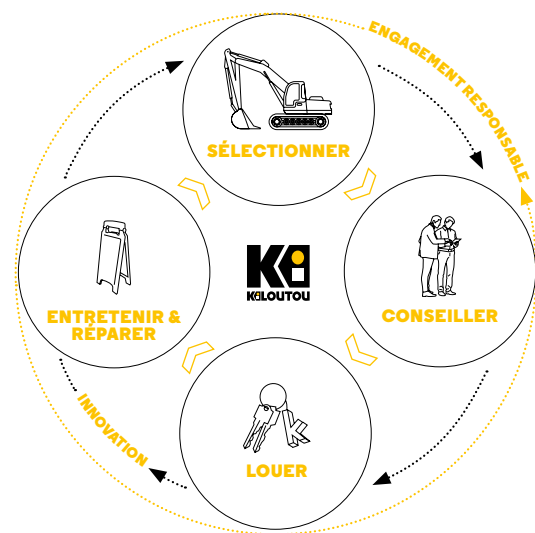
Chez Kiloutou, à travers la manière d'exercer nos métiers et d'envisager notre environnement commun, nous œuvrons chaque jour à un monde plus responsable.

### NOTRE AMBITION

Être la référence en solutions de partage de matériels dans 10 ans, en proposant les offres les plus innovantes et respectueuses de l'environnement à une clientèle de plus en plus diversifiée.

2

## Ce que nous faisons



### NOTRE BUSINESS MODEL

Un modèle vertueux, économe en ressources et financièrement avantageux qui concilie l'humain, l'économique et l'environnemental

**SÉLECTIONNER** Nous choisissons des matériels sûrs, robustes et responsables adaptés à un usage professionnel. Notre catalogue est le plus large du marché avec plus de 20 000 références.

**CONSEILLER** Nous accompagnons nos clients dans le choix des matériels les plus adaptés à leurs

besoins. Nos plateformes digitales nous permettent d'enregistrer les préférences de nos clients pour un meilleur suivi.

**LOUER** Livraison et reprise, formation à l'usage, surveillance des chantiers, réparations... Durant toute la durée du prêt nous sommes aux côtés de nos clients pour les aider à tirer le meilleur profit du matériel.

**ENTREtenir & RÉPARER** Entre deux locations, nos experts nettoient les matériels prêtés et s'assurent qu'ils resteront aussi performants pour le prochain usager et pour longtemps.

3

## Ce qui nous permet d'avancer

### NOTRE CAP STRATÉGIQUE

- Offrir aux clients la meilleure expérience possible
- Professionnaliser nos organisations
- Étendre nos terrains de jeu
- Nous rendre tous fiers de travailler chez Kiloutou
- Agir pour le respect des hommes et de la planète

### NOTRE RÉFÉRENTIEL RSE IMPACT

- Engagement environnemental
- Engagement social et sociétal
- Engagement économique

6

# IMPACT, une démarche qualité et RSE structurante

**IMPACT est le nom de la démarche** qui formalise et structure la politique de qualité et développement durable de Kiloutou autour de 4 thématiques majeures : social et sociétal, économique et environnemental. IMPACT est constamment en lien avec la stratégie, les projets de l'entreprise et les attentes des parties prenantes.

### LA CERTIFICATION ISO 9001 : SOCLE DE LA DÉMARCHÉ

**Le développement de Kiloutou s'accélère.** L'entreprise est présente en Pologne, en Espagne, en Allemagne et en Italie. Elle diversifie également ses activités en France au travers de ses filiales spécialisées Kiloutou Module, Kiloutou Énergie ou Loca Réception. Dans ces pays et ces marchés où les structures diffèrent, la démarche qualité et la satisfaction client grâce à la certification ISO 9001 constituent une étape préalable à la mise en place d'une démarche globale RSE.

Depuis 2000, Kiloutou France est certifié ISO 9001. En 2019, Kiloutou Pologne devient le premier loueur polonais à l'être. L'objectif fort du Groupe est qu'il en soit de même pour l'ensemble des agences en France et à l'international. Cet objectif de certification concerne également l'ensemble des filiales spécialisées.

### UN RÉFÉRENTIEL PRIVÉ RSE POUR KILOUTOU FRANCE

**Le référentiel privé RSE définit les bonnes pratiques et indicateurs** qui correspondent aux impacts de l'activité de Kiloutou vis-à-vis de ses clients, de ses équipiers et de l'environnement. 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

**Kiloutou dispose d'un référentiel privé RSE qui constitue un véritable socle pour l'entreprise et l'ensemble de son développement.**

accorder, ou pas, la labellisation RSE. Les audits sont réalisés dans l'intégralité des groupes d'agences et renouvelés tous les ans. Par ailleurs, les agences mettent en place des contrôles réguliers, notamment à travers le suivi des tableaux de bord et des indicateurs de performance sociétale et environnementale.

### UNE RECONNAISSANCE EN OR !

**Pour sa politique RSE, Kiloutou se classe au niveau Gold** du classement EcoVadis et intègre ainsi le top 5 % des meilleures entreprises notées par cette agence de notation référente.

7

## LA GOUVERNANCE

DÉCEMBRE 2019

### Comité Exécutif du Groupe



**OLIVIER COLLEAU**  
Président Exécutif  
du groupe Kiloutou  
Directeur Général  
France



**JAN-LUC AMBRE**  
Directeur Administratif  
et Financier



**DAVID LAMIAUX**  
Directeur des Ressources  
Humaines



**FRANÇOIS RENAULT**  
Directeur  
Matériel



**XAVIER RAYNAUD**  
Directeur Organisation et  
Systèmes d'Information



**PATRICK RYBICKI**  
Directeur International  
et Développement

### Comité de Direction France



**LIONEL WALLET**  
Directeur  
Réseau



**DAVID LAMIAUX**  
Directeur des Ressources  
Humaines



**VALÉRIE MARCHAND**  
Directrice Commercial  
et Marketing



**PIERRE CREUSY**  
Directeur Administratif  
et Financier



**YANN BONNET**  
Directeur  
Exploitation



**JEAN-CHARLES MARIN**  
Directeur  
Technique

1

# Engagés pour nos équipiers



## TRIBUNE CROISÉE

**Notre culture d'entreprise est tournée à la fois vers le client et vers nos équipiers, dans une symétrie des attentions.**

### Que promet Kiloutou à ses équipiers ?

**David Lamiaux :** Une aventure professionnelle épanouissante ! Grâce à des valeurs de simplicité, de confiance, de proximité, de reconnaissance et d'engagement au quotidien. Notre culture d'entreprise est tournée à la fois vers le client et vers nos équipiers, dans une symétrie des attentions. L'état d'esprit de nos collaborateurs est orienté « solutions » : ils agissent en proximité avec leurs clients,

dont ils connaissent les problématiques métier. Ils ont le « sang jaune » et portent fièrement les couleurs de Kiloutou. Sans oublier une dimension de solidarité, avec des initiatives sociétales qui font sens par rapport à notre activité, dans le domaine de l'insertion, du handicap, de l'environnement, etc.

**Lionel Wallet :** L'une de nos valeurs est la confiance en l'homme. Elle s'incarne dans un alliage subtil de performance et de convivialité. Chez Kiloutou, le relationnel est simple et le tutoiement de rigueur. Nous aimons être ensemble et partager nos victoires. Que nos équipiers soient techniciens, conducteurs, commerciaux ou collaborateurs des services support, tous ont un savoir-être relationnel.

### Que faites-vous pour attirer, fidéliser et faire réussir vos équipiers ?

**D. L. :** Pour mieux sourcer nos candidatures, nous travaillons sur notre réputation d'employeur potentiel. Les certifications Top Employer et Happy Candidates sont importantes et dopent les candidatures spontanées. Nous établissons également des relations durables avec les écoles via des contrats d'alternance ou d'apprentissage. Nous professionnalisons les méthodes de recrutement et avons redimensionné les équipes RH pour aider les managers de terrain à mieux accompagner les nouvelles recrues.

**L. W. :** Nous sommes un acteur de référence sur des métiers en tension, le transport, la technique, qui sont difficiles et peuvent rebuter. Pour fidéliser ceux que nous recrutons, nous avons déployé un programme d'onboarding depuis début 2020. L'objectif est d'optimiser l'expérience collaborateur dès la signature du contrat de travail, avant même l'entrée dans l'entreprise, jusqu'au premier anniversaire de l'intégration. Durant cette période, comme tout au long de sa vie dans l'entreprise, nous avons également un programme de formation ambitieux, qui lui permet de développer ses compétences. Enfin, le dynamisme de notre Groupe ouvre des possibilités de mobilité. Ainsi, en 2019, notre taux de promotion interne est de 58,86 %.

### Vos équipes sortent-elles plus mobilisées et fortes à l'issue de la crise sanitaire ?

**D. L. :** Notre choix a été de protéger nos collaborateurs en fermant notre réseau et en gardant le lien tout au long de la crise. Notre Président s'est adressé par mail à tous les équipiers trois fois par semaine pour les tenir informés de l'évolution de la situation. Nous avons mis en place des enquêtes pour sonder le moral des équipiers et avons apporté un soutien moral, psychologique et financier à certains. Enfin, nous avons préparé le retour sur site et relaté, au travers des séries vidéo, la préparation de la sortie de crise et la pérennisation de l'entreprise.

**L. W. :** Nous avons ainsi réussi à maintenir le corps social Kiloutou et, je pense, à renforcer l'attachement à l'entreprise. Nos équipiers nous ont dit combien ils étaient ravis de revenir sur site !

### Quelles sont les actions engagées pour améliorer les conditions de travail et développer la prévention ?

**L. W. :** Nous travaillons sur plusieurs axes pour améliorer le bien-être des équipiers : rénovation du parc d'agences, mise à

disposition des bons outils, etc. Pour inscrire durablement la sécurité dans la culture de l'entreprise, nous sommes dotés d'une équipe dédiée Santé Sécurité et Prévention, avec des coordinateurs pour relayer cette politique dans les régions. Nos agences s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue sur la sécurité à l'aide d'outils opérationnels : les VTSSE (Visites Terrain Santé Sécurité et Environnement) et les causeries sécurité mensuelles ainsi que les analyses d'accidentologie.

**Nos agences s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue sur la sécurité.**

L'engagement dans la peau de...

LIONEL WALLET, DIRECTEUR DU RÉSEAU FRANCE



L'engagement dans la peau de...

DAVID LAMIAUX, DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES GROUPE



## NOTRE AMBITION



### Offrir une culture d'entreprise humaine et forte

L'expérience quotidienne que nous proposons aux femmes et aux hommes travaillant dans notre entreprise participe très largement au supplément d'âme et à la personnalité de Kiloutou.



### Recruter et développer les filières professionnelles

Nous œuvrons à transmettre notre passion du métier de loueur en recrutant et en formant pour valoriser au maximum la filière de la location et son développement.



### Accompagner le développement de nos équipiers

La progression individuelle de chaque équipier est liée à notre volonté d'exigence et d'amélioration continue pour nos clients. Elle est aussi un gage de confiance et de fierté pour nos collaborateurs.



### Développer une politique santé et sécurité ambitieuse

La santé et la sécurité des équipiers sont des préoccupations quotidiennes chez Kiloutou. Sur ce terrain, nous tenons à développer la culture de la prévention et à impulser les meilleures pratiques.



### Respecter la diversité

La diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de nos équipes caractérise notre entreprise. Elle est vécue comme une richesse et un facteur de progrès. Notre objectif est de refléter la diversité de la société.

## Notre proposition de valeur

**Autonomie, collaboration, développement, convivialité et solidarité :**  
les cinq lignes de force qui fondent notre engagement vis-à-vis des équipiers



### Autonomie

Nous croyons en l'autonomie de nos équipiers. Notre organisation décentralisée favorise les prises d'initiatives individuelles et locales qui contribuent à la performance du Groupe.



### Collaboration

Nous encourageons les modes de travail collaboratifs et la co-construction, qui permettent à chacun de s'exprimer et de trouver sa place.



### Développement

Nous accompagnons nos équipiers par la formation. Nos ambitions internationales offrent des perspectives d'évolution au sein du Groupe, de nouveaux horizons et de nouveaux challenges.



### Convivialité

Nous garantissons un environnement de travail bienveillant dans un cadre stimulant et cultivons un style relationnel direct, humain et chaleureux qui fait tomber les barrières hiérarchiques.



### Solidarité

Nous soutenons les équipiers les plus fragiles en proposant notamment des permanences d'assistants sociaux ou en organisant des campagnes de don de jours de congés payés.

## FAITS MARQUANTS 2019

### Nos avancées au service de nos équipiers



#### Top Employer pour la sixième année consécutive

En 2019, Kiloutou a intégré le club très fermé des groupes qui ont obtenu le trophée Top Employer six années consécutives ! Cette certification est une évaluation annuelle des meilleures pratiques RH passées au crible de 10 critères allant de la stratégie de gestion des talents à l'intégration, en passant par la formation et le développement, ou encore la rémunération et les avantages sociaux.

#### La culture de la sécurité a pris ses marques !

Depuis plusieurs années, la sécurité est devenue une préoccupation majeure au sein de Kiloutou. Garantie de bonnes conditions de travail et d'une expérience collaborateur réussie, la politique de Santé, Sécurité et Prévention (SSP) s'incarne dans des actions quotidiennes : des causeries et des visites terrain régulières dans les agences, des journées de sensibilisation en régions. Une démarche de certification « sécurité » pour plusieurs agences en partenariat avec un cabinet de certification MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises) complète le dispositif. Ce qui est visé, c'est une assimilation encore plus complète des exigences de sécurité par les équipiers et les managers afin de toujours progresser sur cette problématique clé des clients.



#### Deux initiatives de recrutement innovantes... et concluantes !

Comment sortir des sentiers battus en matière de recrutement ? Kiloutou a su initier cette année de belles histoires grâce à deux nouveaux partenariats. Dans le territoire de l'île de La Réunion, marqué par un fort taux de chômage, une action entreprise avec le CNARM (Comité National d'Accueil et d'Actions pour les Réunionnais en Mobilité) a permis de recruter sept personnes pour venir travailler en métropole. Ces nouveaux équipiers bénéficient ensuite d'un accompagnement spécifique pour faciliter leur installation. En région parisienne, il est particulièrement difficile de recruter des conducteurs de poids lourds. Kiloutou a choisi de s'associer avec le réseau de formation EFPR, un centre de formation dédié à ce métier. Pari gagné, car ce sont 15 personnes en reconversion qui ont rejoint Kiloutou à l'issue de leur formation !



#### 2019 en chiffres

**25 M€**  
investis depuis trois ans pour améliorer les conditions de vie et de travail des équipiers

**54**  
recrutements de jeunes techniciens en alternance (contre 30 en 2018)

**20,85 %**  
des équipiers recrutés sont des femmes (pour 18,65 % en 2018)

**520**  
équipiers formés lors des Ateliers de la compétence Matériel (ACM)

**42 %**  
Un taux de déclaration des accidents du travail\* (pour 70 % en 2018)

\* Proportion des accidents avec arrêt sur le nombre d'accidents total.



## FEUILLE DE ROUTE 2020

### Qu'est-ce qu'on fera mieux demain ?



#### Attirer les talents... et les retenir

Avant même d'intégrer l'entreprise, le collaborateur « monte à bord » du programme On Boarding France. Il s'agit d'un moyen de préparer les managers à accueillir le nouvel équipier et à s'approprier son plan d'intégration. Pour le nouvel arrivant, c'est un outil personnalisé pour l'accompagner et le guider dans la découverte de sa nouvelle entreprise et du parcours d'intégration qui l'y attend.

#### Formation rime avec valeur ajoutée !

Chez Kiloutou, la stratégie d'entreprise est indissociable de la progression professionnelle de l'ensemble des collaborateurs. En 2020, chaque région aura son formateur référent pour accompagner la montée en compétences des équipiers.

#### La diversité en ligne de mire

Le recrutement d'une responsable diversité en octobre 2019 permet à l'entreprise d'accompagner et d'accélérer la démarche d'inclusion, particulièrement en matière de handicap et d'insertion professionnelle.



## # TÉMOIGNAGES

**Conditions de travail, apprentissage, engagement sur la diversité et la sécurité... Comment la vision Kiloutou s'incarne-t-elle au quotidien ?**



**Je bénéficie d'excellentes conditions pour mon apprentissage.**

**DAVID HOAREAU,**  
PRÉPARATEUR TECHNIQUE

Résident de l'île de La Réunion, je nourrissais le souhait d'avoir une expérience professionnelle en métropole. Le recrutement de Kiloutou via le dispositif du CNARM a été une vraie chance ! L'entreprise m'a fait confiance car j'avais un diplôme technique, mais pas encore d'expérience. J'ai été très bien accueilli et me sens aujourd'hui valorisé et soutenu dans mon travail.



**La certification MASE est une dynamique d'amélioration continue.**

**JÉRÔME VOIRIN,**  
RESPONSABLE DE L'AGENCE  
DE COUDEKERQUE-BRANCHE

L'agence est certifiée MASE pour 3 ans depuis juin 2019. Exigeante, cette certification est à la fois rassurante pour nos clients et responsabilisante pour nos équipiers. Elle instaure une culture orientée sécurité et nous oblige à être individuellement et collectivement proactifs pour annuler, ou au moins contenir, les zones de risque.

**Kiloutou est proactif sur le sujet de la sécurité.**

**KEVIN GAY,** ACHETEUR INDUSTRIEL,  
SOCIÉTÉ BOCCARD

Travailler avec des clients et des fournisseurs impliqués sur les questions de sécurité, notamment à travers la certification MASE, est essentiel pour nous. Kiloutou est proactif sur le sujet et a démontré lors de la crise sanitaire sa capacité à assurer la sécurité de ses collaborateurs comme des nôtres, en rouvrant de manière progressive ses agences. Notre relation avec Kiloutou est très positive, comme le démontre le contrat-cadre que nous avons signé au niveau national.



**Le handicap est un axe fort de notre politique Diversité.**

**EMELINE CARPENTIER**, RESPONSABLE DIVERSITÉ

Pour garantir la diversité, Kiloutou actionne plusieurs leviers tels que l'inclusion du handicap, l'égalité professionnelle hommes-femmes et l'insertion des jeunes. Nous mettons particulièrement l'accent sur le recrutement, la reconnaissance et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, notamment à travers des partenariats avec des acteurs dédiés comme Cap Emploi. Un travail de sensibilisation et d'accompagnement est mené pour porter le sujet du handicap et inviter les collaborateurs concernés à se faire reconnaître comme tels dans la sphère professionnelle afin de répondre aux différents enjeux en la matière.



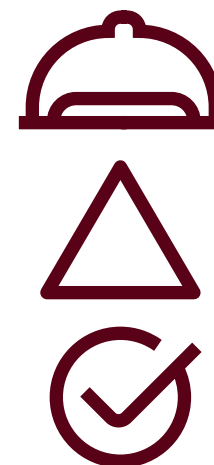
**L'alternance : une entrée directe et très constructive dans le monde professionnel !**

**MANUEL DOS SANTOS**, DIRECTEUR MATÉRIEL RÉGIONAL

L'alternance est la solution pour recruter dans la filière de la réparation. C'est une démarche très constructive pour les jeunes qui apprennent très vite à être opérationnels. Dans la région Est, nous misons depuis longtemps sur l'alternance. En exemple, l'équipe technique de l'agence Élévation de Strasbourg comprend 5 techniciens dont 4 d'entre eux étaient alternants !

**2**

**Engagés pour nos clients**



**TRIBUNE CROISÉE**

**Ce qui nous différencie, c'est d'aller au-delà des exigences réglementaires pour améliorer des éléments de sécurité sur les matériels.**

**Comment améliorez-vous l'expérience client par l'innovation ?**

**François Renault :** Kiloutou a une vraie capacité d'influenceur du marché. Depuis cinq ans, nous équipons nos matériels neufs de boîtiers connectés. L'analyse des données permettra, à terme, de donner une information objective sur l'utilisation des matériels, d'adapter leur maintenance et de nourrir le dialogue avec nos clients.

**Valérie Marchand :** À l'interface entre nos clients et les start-up, nous référençons des solutions innovantes qui contribuent à améliorer la performance, la sécurité au travail et l'impact environnemental. C'est le cas de l'ergosquelette conçu avec la start-up Gobio, qui diminue la pénibilité liée au port de charges à bout de bras, du gilet connecté qui prévient le risque de collisions entre engins et piétons, ou encore de la brouette à moteur électrique pour manipuler des charges sans effort sur les chantiers.

**Comment la démarche RSE participe-t-elle au leadership de Kiloutou en matière de service client ?**

**F. R. :** Lorsque nous référençons des matériels hybrides ou innovants et vérifions qu'ils répondent bien à leurs usages, nous sommes un acteur de la transition énergétique et une force de proposition au service de nos clients. Nous les aidons à atteindre leurs propres objectifs en matière de qualité, de sécurité et d'environnement.

**Quels sont les enjeux majeurs de vos clients ?**

**V. M. :** Nos clients doivent réaliser leurs chantiers et projets dans des délais et avec des niveaux de qualité toujours plus exigeants. Ils ont donc besoin d'un partenaire de confiance qui comprenne leurs enjeux métier et leur propose un matériel disponible et robuste, livré

à temps. Mais également d'un partenaire qui les aide à améliorer la santé et la sécurité de leurs collaborateurs au travail et à réduire l'impact carbone de leurs activités.

**Les fournisseurs sont-ils une part essentielle de la qualité de service Kiloutou ?**

**F. R. :** Oui, car notre relation s'inscrit par nature dans la durée : quand nous achetons une machine, c'est pour dix ans, et nous restons en relation avec le fournisseur sur toute sa durée de vie. Nous visitons ses usines et nous sommes transparents sur les résultats de notre centre d'essai. C'est une démarche d'achat industriel qui aboutit à un choix éclairé de matériels.

**En quoi la promesse client Kiloutou « Être parfaitement proche de vous » répond à ces enjeux de façon différenciante ?**

**V. M. :** Notre promesse se décline autour de cinq engagements, avec l'objectif de permettre aux clients de se concentrer sur leur cœur de métier. Nous leur proposons un matériel fiable et de qualité, validé par notre centre d'essais – unique en Europe. Nos équipiers sont véritablement engagés et proches d'eux : en cas de panne, notre maillage de 550 agences permet d'apporter des solutions à toutes les situations avec

réactivité. Enfin, nous voulons offrir une expérience différenciante en leur donnant de l'autonomie grâce à des points de contact multicanaux et de la visibilité au travers des bilans commerciaux réguliers.



L'engagement dans la peau de...

**VALÉRIE MARCHAND,**  
DIRECTRICE  
COMMERCIAL  
ET MARKETING  
FRANCE

**À l'interface entre nos clients et les start-up, nous référençons des solutions innovantes qui contribuent à améliorer la performance, la sécurité au travail et l'impact environnemental.**

L'engagement dans la peau de...

**FRANÇOIS RENAULT,**  
DIRECTEUR  
MATÉRIEL  
GROUPE



## NOTRE AMBITION

**Offrir une expérience client unique pour simplifier la vie de nos clients, les aider à atteindre leurs objectifs et les fidéliser**

### À L'INTERNE

un suivi personnalisé et une connaissance approfondie de leurs problématiques pour répondre au mieux à leurs besoins

### À L'EXTERNE

une offre de services et de matériels diversifiée pour les accompagner dans tous leurs projets en respectant leurs problématiques liées à la sécurité et à l'environnement

## Nos engagements



### Offrir une expérience personnalisée et adaptée aux besoins de nos clients

Chaque client est unique, c'est pourquoi nous prenons le temps de connaître leurs habitudes et leurs préférences afin de leur proposer des solutions sur mesure.



### Fournir un matériel fiable et sécurisé

Grâce à nos contrôles et tests du matériel ainsi qu'à notre programme de maintenance préventive, nous mettons à la disposition de nos clients du matériel fiable et de qualité, gage de notre excellence.



### Nouer une relation forte et pérenne avec nos clients et nos fournisseurs

Notre passion du service client va de pair avec des relations basées sur la confiance. Celle-ci s'exprime également avec nos fournisseurs. C'est sur le long terme que nous souhaitons nous investir et créer des liens durables avec l'ensemble de nos partenaires.



### Proposer une expérience client fluide et efficace

Grâce à notre présence omnicanale, nos services et nos matériels sont accessibles à tous, partout et à tout moment. Nos clients n'ont pas besoin de passer par nous et peuvent piloter leurs projets seuls, en toute efficacité.



### Être disponibles et à l'écoute pour chacun de nos clients

En cas de besoin, nos équipes sont disponibles rapidement pour dépanner et aider nos clients. Tout est mis en place pour résoudre leur problème dans les plus brefs délais.

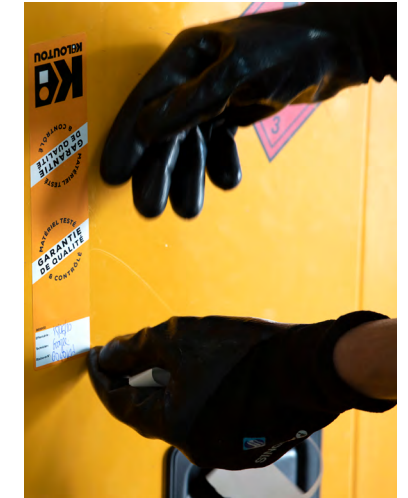
## Notre proposition de valeur

**Proximité, performance, responsabilité, innovation et éthique : les cinq lignes de force qui fondent notre engagement vis-à-vis de nos clients**



### Proximité

Nous construisons une relation de confiance et de proximité avec chacun de nos clients grâce à un interlocuteur dédié permettant un suivi personnalisé et une connaissance approfondie de leurs problématiques.



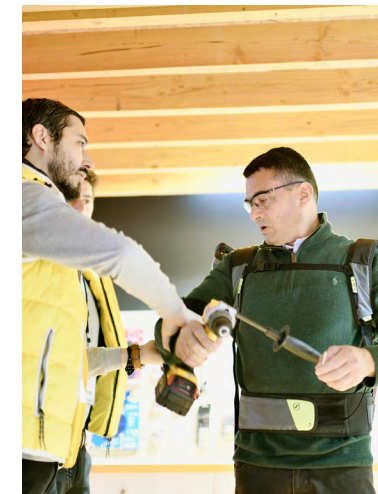
### Performance

Nous garantissons à nos clients la mise à disposition de solutions fiables et d'une assistance technique toujours plus efficace.



### Responsabilité

Nous œuvrons pour un monde plus responsable en promouvant un modèle d'économie circulaire et en fournissant du matériel toujours plus respectueux de l'environnement.



### Innovation

Nous développons des technologies innovantes pour accompagner au mieux nos clients dans leurs projets tout en garantissant la sécurité, le bien-être et l'efficacité de leurs collaborateurs.



### Éthique

Nous sommes très attachés à la lutte contre tout comportement de complaisance et à mettre en place des relations loyales avec l'ensemble de nos partenaires.

## FAITS MARQUANTS 2019

### Nos avancées au service de nos clients

#### La Pologne certifiée !

Premier pays dans lequel le groupe Kiloutou s'est implanté hors France, Kiloutou Pologne est rapidement devenu l'un des leaders du marché polonais. En 2019, c'est la première entreprise, dans le secteur de la location en Pologne, à obtenir la certification ISO 9001. Cette norme exigeante vient notamment récompenser un engagement toujours renouvelé auprès des clients et une qualité de service exemplaire.

#### Des services toujours plus agiles et ingénieux

Kiloutou a à cœur d'apporter des réponses personnalisées et des services innovants à ses clients. C'est le cas avec la mise en place d'une application pour smartphone de gestion et d'automatisation, qui permet d'optimiser l'assistance technique grâce à l'analyse des données.

#### L'achat responsable, une démarche durable et profitable !

Les fournisseurs de matériels sont de plus en plus nombreux à adhérer à la démarche éthique de Kiloutou. La majorité d'entre eux ont d'ailleurs signé une charte d'engagement dans ce domaine. La collaboration et les bonnes pratiques se diffusent... Les équipes de Kiloutou ont réalisé un audit RSE dans une usine de Haulotte en Roumanie.



#### La maintenance préventive... différemment

La maintenance préventive « made in » Kiloutou est un élément différenciant de l'entreprise. Pour garder le parc en bon état le plus longtemps possible et anticiper les pannes, des méthodes industrielles inédites ont ainsi été imaginées, comme l'entretien et la régénération des batteries ou la mesure de l'état d'usure des bras des pelleuses. Kiloutou est également le seul loueur européen à avoir un centre d'essai où sont testés tous les matériels avant achat.



#### 2019 en chiffres

**35,5**  
est la note du NPS (indice de satisfaction client)

**48 734**  
audits qualité des matériels ont été réalisés

**100 %**  
des acheteurs de matériels ont été formés aux achats responsables

**70 %**  
des achats liés aux matériels sont couverts par la charte éthique



## FEUILLE DE ROUTE 2020

### Qu'est-ce qu'on fera mieux demain ?



#### La certification ISO 9001 avance

Kiloutou Espagne ainsi que les trois filiales spécialisées en France (Kiloutou Module, Kiloutou Énergie et Loca Réception) se sont engagés dans une démarche de certification.

#### Déploiement de la maintenance préventive en Espagne

Kiloutou déploie son service de maintenance préventive – déjà opérationnel en France – en Espagne. Gage de qualité et de fiabilité, ce service contribue grandement à renforcer la relation client.

#### Passage anticipé à Stage V !

Cinquième étape d'une réglementation européenne sur les émissions polluantes, Stage V concerne les moteurs diesel des matériels non routiers et sera mise en place à partir de 2021. Elle implique un système de post-traitement des gaz d'échappement avec des moteurs rendus plus complexes et l'interdiction de vendre des machines équipées de moteurs d'ancienne génération. Kiloutou a choisi de devancer la réglementation et, dès 2020, plus d'un tiers des achats de matériels se feront en respectant cette nouvelle norme.



## # TÉMOIGNAGES

### Engagement, développement et relations de proximité : collaborateurs, clients et fournisseurs prennent la parole



**Depuis l'obtention de la certification ISO, notre taux de satisfaction client est supérieur à 70%.**

**PAWEŁ GOŃDA, CEO, KILOUTOU POLOGNE**

L'année dernière, nous avons été la première entreprise de location de matériel en Pologne à obtenir la certification ISO 9001. Elle garantit un système de gestion de la qualité internationalement reconnu. Pour nos clients, c'est un gage de confiance, cela leur montre que nous mettons en place les meilleures

pratiques dans chacune de nos agences. La qualité va bien au-delà des mots. En interne, cette certification définit non seulement des règles et des objectifs clairs pour nos équipes, mais nous encourage aussi à comprendre ce que nous devons changer pour nous améliorer continuellement.

**Nous avons une vraie démarche de co-construction avec nos fournisseurs.**

**STÉPHANIE PLOUVIN, CHEF DE PRODUIT (ÉLÉVATION, CHARIOTS TÉLESCOPIQUES ET VÉHICULES)**

Le partenariat avec nos fournisseurs est fondé sur des échanges transparents au quotidien, une proactivité sur les évolutions technologiques, des visites de sites ainsi que la réalisation de tests dans notre centre d'essais afin de donner un avis éclairé sur les produits, dès le prototype ou la présérie. Certains nous sollicitent dans une démarche de co-construction, pour des évolutions sécuritaires sur un matériel ou un développement pur, comme ce fut le cas récemment pour une nacelle articulée électrique.



**Nous partageons les mêmes exigences et les mêmes valeurs.**

**GUILLAUME VAN HOECK, DIRECTEUR GRANDS COMPTES EUROPE HAULOTTE**

Notre partenariat avec Kiloutou va bien au-delà d'une simple relation client-fournisseur, en France comme à l'international. Le dialogue est permanent, nous échangeons sur les tendances de marché et sur le développement de nos futures gammes. Nous associons des équipiers Kiloutou dès les premières étapes du développement produit avec des essais en avant-première et nous adaptons nos solutions pour leur permettre de répondre à des opportunités business. Nos relations sont constructives, profitables et efficaces. Nous apprécions la maîtrise technique ainsi que l'engagement de nos différents interlocuteurs.





**Mon leitmotiv : répondre à une attente client/marché, mieux encore, l'anticiper.**

MARIE-LINE MOISON, RESPONSABLE DE L'INNOVATION COMMERCIALE ET DU SEGMENT INDUSTRIE & SERVICES

Je pratique une écoute hyperactive de mes clients pour déceler leurs problématiques, notamment en matière de sécurité sur les chantiers, et co-construire avec eux des solutions. Ces réponses associent des équipements et une approche pédagogique qui correspond à leur démarche Sécurité. L'objectif ? Diminuer les risques et faire évoluer ensemble les comportements.

**Apporter aux clients des solutions différentes de celles de la concurrence.**

VINCENT DE RYCKE, DIRECTEUR COMMERCIAL RÉGIONAL KILOUTOU NORD-CHAMPAGNE

« Rendre possible l'impossible » pourrait bien résumer le quotidien de travail entre Kiloutou et ses clients. Nous répondons aux attentes avec un accompagnement sur le long terme. Surtout, nous souhaitons mettre l'accent sur l'innovation de nos solutions. Chaque problématique client est unique, et nous apportons des solutions différentes de la concurrence. En 2019, la gamme KARE, axée sur la sécurité, a vraiment remporté l'adhésion. C'est une vraie satisfaction !



3

# Engagés pour l'environnement



## TRIBUNE CROISÉE

# L'année 2020 verra l'écriture de notre feuille de route environnement pour définir la trajectoire de réduction de notre empreinte carbone à horizon 2025.

### Qu'est-ce que l'écoresponsabilité selon Kiloutou ?

**Jan-Luc Ambre :** Il ne suffit pas d'exercer un métier naturellement durable, comme la location, pour être pleinement en accord avec une vision responsable de notre activité. Il y a plusieurs façons de faire ce métier et nous voulons le faire en visant le plus haut degré de durabilité, de façon réaliste. Nous avons été précurseurs, en réalisant, par exemple,

L'engagement dans la peau de...

JAN-LUC  
AMBRE,  
DIRECTEUR  
ADMINISTRATIF  
ET FINANCIER  
GROUPE



notre bilan carbone de la location dès l'année 2010. Nous sommes également le premier loueur à s'être engagé pour le Global Compact des Nations Unies.

**Yann Bonnet :** Notre démarche est à la fois volontariste et pragmatique. Nos 6 000 collaborateurs s'approprient fortement cet engagement, qui fait sens pour eux. Les équipes de l'exploitation sont mobilisées sur le terrain pour accompagner la mise en œuvre des bonnes pratiques en matière d'environnement, en mettant en place des pilotes puis des déploiements nationaux, et en soutenant des initiatives locales.

### Comment ces engagements se concrétisent-ils ?

**J.-L. A. :** Nous agissons sur quatre leviers pour réduire notre empreinte carbone. Le matériel loué, d'abord, avec un choix de matériels hybrides, électriques ou répondant aux normes d'émission les plus avancées (Stage V), ainsi qu'une évolution de notre flotte vers des motorisations durables. Le deuxième levier concerne les standards environnementaux de nos agences, toujours plus exigeants, pour un gain à la fois environnemental et économique. Troisièmement, nous prolongeons la durée de vie de nos matériels grâce à une maintenance préventive et curative adaptée, des initiatives comme la régénération de batteries, et la revente en fin d'exploitation pour leur donner une seconde vie. Enfin, le dernier levier concerne la gestion des déchets.

**Y. B. :** L'essentiel de notre empreinte carbone directe est lié à l'exploitation de nos bâtiments et de notre flotte. Grâce à Deepki, nous poursuivons le monitoring des consommations de notre patrimoine immobilier et concentrons nos actions sur les 10 sites les plus énergivores. Nous déployons également des éclairages LED dans les agences et testons, dans une première agence, un système de récupération d'eau de pluie pour le nettoyage des engins. Parallèlement, nous visons le passage de l'ensemble de notre flotte vers des énergies alternatives à horizon 2025. Fin 2019, nous étions équipés de 15 poids lourds roulant au GNV et 15 nouveaux camions rejoindront cette flotte écoresponsable en 2020. Pour les plus petits véhicules, nous avons initié des achats de modèles hybrides et électriques.

### Quelle est la démarche Kiloutou sur le traitement des déchets ?

**J.-L. A. :** En tant qu'acteur du bâtiment, secteur produisant beaucoup de déchets, nous devons agir pour les réduire. Ainsi, pour la troisième année consécutive, nous nous sommes engagés dans l'initiative World CleanUp Day à plusieurs niveaux : prêt de matériel, soutien financier, organisation du ramassage dans les régions et implication de nos équipiers dans l'opération. Aujourd'hui, nous sommes devenus le porte-drapeau de cet événement au sein de notre écosystème.

**Y. B. :** L'ensemble de notre réseau est organisé pour la collecte des déchets industriels dangereux et des déchets d'équipements électriques et électroniques. Nous avons aussi lancé des pilotes sur certains sites pour la collecte des cinq flux (papier/carton, métal, plastique, verre, bois) avec un objectif de déploiement national en 2021.



L'engagement dans la peau de...

YANN  
BONNET,  
DIRECTEUR  
EXPLOITATION  
FRANCE

# La durabilité est aujourd'hui indissociable de la création de valeur et de la performance économique de Kiloutou.



## NOTRE AMBITION

**Préserver au maximum l'environnement des effets de notre activité**

### À L'INTERNE

une stratégie visant à maîtriser et réduire l'empreinte environnementale de l'ensemble de nos activités

### À L'EXTERNE

une offre basée sur le partage des ressources et l'utilisation de matériels toujours plus écoresponsables

## Nos engagements



### Respecter la législation en matière d'environnement

Toute action en faveur du développement durable suppose un respect de la réglementation et des normes relatives au domaine de l'environnement.



### Promouvoir une économie circulaire favorisant la durabilité des biens

Grâce à notre business model basé sur la location, nous contribuons à préserver l'environnement en favorisant le partage et la conservation des ressources déjà existantes.



### Fournir des solutions toujours plus écoresponsables

En partenariat avec nos fournisseurs, notre offre de service nous permet de proposer à nos clients des solutions performantes tout en contribuant à réduire leur impact écologique.



### Maîtriser et réduire notre impact environnemental

De la gestion de nos déchets à nos consommations énergétiques, les exigences d'écoresponsabilité s'appliquent également à nos pratiques en interne.



### Sensibiliser nos parties prenantes aux enjeux du respect de l'environnement

Le changement des pratiques et le passage à des comportements écoresponsables nécessitent une compréhension des enjeux environnementaux et la mobilisation de tous.

## Notre proposition de valeur

Action, transparence, innovation, anticipation et sensibilisation : les cinq lignes de forces qui fondent notre engagement environnemental



### Action

Nous agissons collectivement pour l'environnement et le climat tout au long de l'année au travers d'actions concrètes.



### Transparence

Nous communiquons sur notre impact environnemental réel auprès de nos clients, de nos partenaires et du public.



### Innovation

Nous concevons avec nos partenaires des solutions innovantes et respectueuses de l'environnement pour des chantiers propres et pour accompagner nos clients dans une démarche écoresponsable.



### Anticipation

Nous œuvrons chaque jour à réduire notre impact environnemental en étant proactifs et en imaginant de nouvelles solutions sans attendre d'y être légalement contraints.



### Sensibilisation

Nous sommes engagés dans des actions de sensibilisation aux enjeux environnementaux et membres de plusieurs réseaux influents dédiés à cette cause.

## FAITS MARQUANTS 2019

### Nos avancées au service de l'environnement



#### La flotte hybride progresse

Réduire l'empreinte carbone directe de ses activités est l'un des objectifs forts de Kiloutou. Un des moyens les plus efficaces est de faire évoluer la flotte des poids lourds vers des carburants alternatifs. En 2019, ce sont 15 tracteurs au gaz naturel qui ont été intégrés. Constitué à plus de 95 % de méthane, ce gaz permet de réduire sensiblement les émissions, et les particules fines sont quasiment inexistantes.

#### D3E : la collecte s'intensifie

Les déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) sont très nuisibles à l'environnement s'ils ne sont pas collectés et traités de manière appropriée. L'ensemble du réseau Kiloutou s'engage à réduire l'impact de ces déchets en intensifiant leur collecte et en mettant en place une organisation efficace avec l'éco-organisme Ecologic.

#### Bilan carbone : une trajectoire encadrée

Pour renforcer son objectif de réduction de ses émissions, l'entreprise associe à sa démarche des outils de suivi ambitieux. Un bilan très complet sur l'ensemble des données a été réalisé par l'agence EcoAct en 2019. Actualisé chaque année, ce bilan permet un état des lieux essentiel sur la feuille de route environnement et son pilotage.



#### Les agences LED / Kipoplui sont lancées

Depuis 2016, Kiloutou est associé à Deepki, une PME spécialisée dans la data au service de l'efficacité énergétique et de la sensibilisation aux usages responsables. Les données centralisées au sein de l'application Deepki Ready permettent d'identifier des solutions personnalisées en fonction de la consommation énergétique des agences. De plus, cette année, 123 agences ont été équipées d'éclairage LED et une première agence a testé un système de récupération d'eau de pluie pour les aires de lavage de matériels.



## FEUILLE DE ROUTE 2020

### Qu'est-ce qu'on fera mieux demain ?

#### Intensification des carburants alternatifs

10 nouveaux tracteurs au gaz naturel intégreront la flotte de Kiloutou. Pour la flotte VL et utilitaire, 40 véhicules électriques, hybrides et au gaz viendront compléter la démarche de transition.

#### Une gestion fine du bilan carbone

Un nouvel outil informatique va être installé afin de piloter précisément l'ensemble des indicateurs de l'activité.

#### Des engagements environnementaux par chaque direction métier

Chaque direction métier veut contribuer activement à la feuille de route environnement. Les équipiers réfléchissent et prennent des engagements sur la façon d'intégrer concrètement la préoccupation environnementale dans leur quotidien de travail.

#### Lancement de la politique environnement

Kiloutou formalise des engagements pour réduire durablement ses impacts négatifs sur l'environnement et affirme sa volonté de développer un éventail de solutions innovantes, respectueuses de l'environnement et ainsi créatrices de valeur pour ses clients.

#### 2019 en chiffres

**15**

tracteurs au gaz ont intégré la flotte des poids lourds

**123**

agences équipées en LED

**57**

tonnes de D3E ont été récoltées



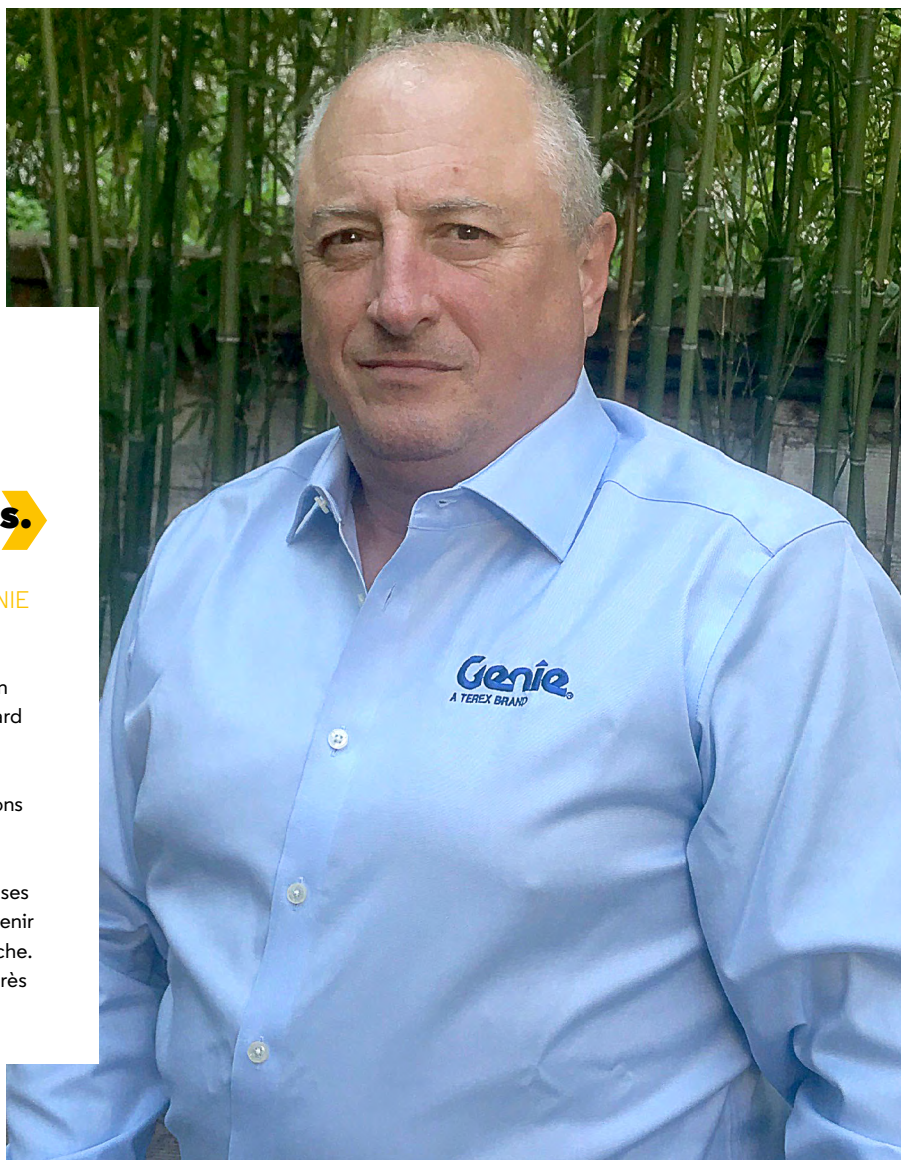
# TÉMOIGNAGES

**Solutions écologiques, innovations, écoresponsabilité et durabilité... Ils s'engagent !**

**Nous misons ensemble sur des produits écoresponsables.**

**CHRISTOPHE ROUSSEAU,**  
DIRECTEUR DES VENTES GÉNIE  
FRANCE

Kiloutou nous fait bénéficier de son expertise technique et de son regard sur les attentes du marché. Nous avons développé plusieurs produits en partenariat et nous avons profité de ces échanges pour la conception des nacelles hybrides. À la fois productives et respectueuses de l'environnement, elles vont devenir incontournables dans un futur proche. Kiloutou s'en fait le promoteur auprès des utilisateurs finaux.



**Mon camion est vert alors qu'il est tout jaune !**

**PATRICK DELFIEU,**  
CONDUCTEUR DE POIDS LOURDS

Je conduis un camion au gaz naturel depuis un an et demi. J'en suis très satisfait car il est plus silencieux et moins polluant ! Lorsque j'arrive sur un chantier, je crée l'événement, et les clients me posent beaucoup de questions sur le carburant, l'autonomie, la puissance, etc. Cela montre l'engagement de Kiloutou en matière environnementale, et je suis fier d'y contribuer.



**De l'eau de pluie pour nos équipements : un geste pour la planète.**

**BENOÎT POTIER,** RESPONSABLE  
D'AGENCE RENNES

Depuis septembre 2019, l'agence est équipée du dispositif Kipopluie qui permet de récupérer l'eau de pluie depuis la toiture, de la filtrer et de la stocker dans des cuves de 50 000 litres enterrées. Cela représente 70 à 80 % de l'eau que nous utilisons pour laver les matériels revenant de location ! Nous sommes fiers de tester cette solution écologique et de contribuer ainsi à la préservation des ressources.



**Avancer ensemble dans la co-construction et un partenariat gagnant-gagnant!**

**OLIVIER WALLON,**  
RESPONSABLE ACHATS DURABLES  
DU GROUPE VINCI

Le groupe Vinci a défini 3 grands axes de travail pour répondre aux enjeux environnementaux : le changement climatique, la préservation des milieux naturels et l'économie circulaire. Nous nous sommes engagés à diminuer de 40 % d'ici à 2030 nos émissions de gaz à effet de serre générées par nos activités en 2018. Dans la poursuite de cet objectif fort, Kiloutou s'affirme comme un partenaire de choix et un véritable allié. Au-delà de la prestation technique, Kiloutou est de manière constante hyper inventif, réactif et force d'innovation. Avoir les moyens techniques de lire et d'analyser

nos consommations énergétiques, proposer une gamme électrique plus compétitive, disposer des matériels les moins énergivores possibles sont les attentes de Vinci aujourd'hui. Avec Kiloutou, nous sommes parfaitement en phase et certains que nous y parviendrons ensemble dans la co-construction et un partenariat gagnant-gagnant !



**4**

# Engagés pour nos partenaires et territoires



## TRIBUNE CROISÉE

**Nos fondamentaux «business» sont bons. Cela nous a permis de faire face à la crise en mobilisant les liquidités nécessaires pour pallier la baisse de l'activité.**

### La dynamique de croissance est-elle inscrite dans l'ADN de Kiloutou ?

**Pierre Creusy :** Sur les dix dernières années, Kiloutou a triplé son chiffre d'affaires et élargi son emprise géographique en s'implantant dans quatre nouveaux pays. Nous sommes en expansion car notre activité est portée par une tendance lourde et pérenne, celle de l'économie du partage. Le marché de la location surperforme l'économie générale, ce qui fait de Kiloutou une société attractive. Cela soutient notre croissance organique et notre croissance externe.

L'engagement dans la peau de...

**PIERRE CREUSY,**  
DIRECTEUR  
ADMINISTRATIF  
ET FINANCIER  
FRANCE



### Quel est le sens de l'actionariat salarié ?

**Patrick Rybicki :** L'actionariat salarié est inscrit dans l'ADN de notre entreprise depuis sa création. Il répond à une logique de partage des fruits de la croissance : il est légitime qu'une partie de la valeur revienne à ceux qui contribuent à la créer. D'année en année, ils sont toujours plus nombreux et c'est un levier supplémentaire de motivation et de fidélisation.

### En quoi le rôle des actionnaires est-il stratégique pour Kiloutou ?

**P. C. :** Nos actionnaires nous accompagnent dans le temps et nous permettent de nous développer.

Par exemple, notre métier nécessite des capitaux pour nourrir notre croissance : nos actionnaires nous aident et améliorent notre capacité à lever des fonds sur les marchés financiers, comme nous l'avons fait fin 2019 en émettant un emprunt obligataire de 860 millions d'euros qui a rencontré un franc succès.

### Comment créez-vous de la valeur dans les territoires où l'entreprise se développe ?

**P. C. :** Nous recrutons nos équipiers localement. En 2019, cela a représenté 1 100 embauches. Nous utilisons, renovons et agrandissons des locaux. Enfin, nous permettons aux petits et aux grands acteurs du bâtiment d'utiliser nos services au plus près de leurs chantiers.

**P. R. :** J'ai l'habitude de dire que l'on ouvre des agences pour cinquante ans ! Nous exerçons un métier de proximité, inséré

dans un tissu relationnel qui se construit au fil du temps : notre chiffre d'affaires se fait avec des clients locaux et nos équipiers sont issus des territoires. La culture du Groupe laisse d'ailleurs une forte autonomie aux équipes locales en lien avec ce fort ancrage territorial.

### Auprès des jeunes générations, quelle est votre responsabilité d'acteur économique de l'emploi ?

**P. C. :** Nous donnons des responsabilités aux jeunes : on peut être responsable d'agence Kiloutou à 25 ans. Nous formons également des jeunes peu qualifiés à nos métiers, dans le transport notamment. Nous favorisons les contrats en alternance, y compris à la Direction Financière.

**P. R. :** Nous avons créé nos propres dispositifs de formation dans lesquels nous transmettons les compétences techniques mais aussi managériales et de savoir-être, l'ambition est bien de permettre à chacun de « grandir » et de prendre de nouvelles responsabilités.

### Comment diffusez-vous les bonnes pratiques du Groupe dans les pays où vous vous implantez ?

**P. R. :** Lorsque nous achetons des entreprises, nous regardons comment elles travaillent et, plutôt que d'importer des bonnes pratiques « made in France », nous favorisons le partage des meilleures ! Tous les territoires ont quelque chose à nous apprendre. Le Groupe, en revanche, est très attentif à ce que sa responsabilité sociétale et environnementale se déploie, à terme, de façon homogène dans chaque pays. La première étape passe par une

certification ISO 9001, synonyme de qualité et de satisfaction client. Vient ensuite le déploiement d'une démarche RSE.

### Acteur économique, Kiloutou se veut également acteur solidaire. De quelle façon ?

**P. R. :** Nous favorisons les initiatives locales de nos équipiers et leur engagement pour l'environnement ou toute autre cause d'intérêt général sur leur temps de travail. Les agences prêtent régulièrement du matériel à des associations. Dans le cadre de notre partenariat avec le World CleanUp, les équipiers aident à l'organisation et participent à des journées de ramassage de déchets.



L'engagement dans la peau de...

**PATRICK RYBICKI,**  
DIRECTEUR  
INTERNATIONAL ET  
DÉVELOPPEMENT  
GROUPE

**Nous n'avons pas la culture du diplôme, ce sont les personnalités qui nous intéressent.**

## NOTRE AMBITION



## Nos engagements



### Promouvoir une culture du résultat

Garantir à nos actionnaires et à nos partenaires de faire fructifier leurs investissements est notre ligne directrice. Cette culture du résultat est constitutive de notre vision.



### Choisir l'éthique et la responsabilité

Toute action est associée à une éthique sans faille. Cette responsabilité est un prérequis pour nos actionnaires et un gage de confiance pour nos partenaires.



### Participer en acteur engagé des territoires

L'implantation d'agences constitue une manne économique pour les territoires. Mais pas seulement. Kiloutou associe à cette implantation un engagement local et sociétal.



### Promouvoir l'insertion locale

L'engagement de Kiloutou se traduit par des actions d'insertion en faveur des élèves et des jeunes issus des quartiers prioritaires.



### Tisser des liens sur les territoires

La mise en place d'actions associatives participe à la volonté d'être un acteur engagé et positif pour le territoire.

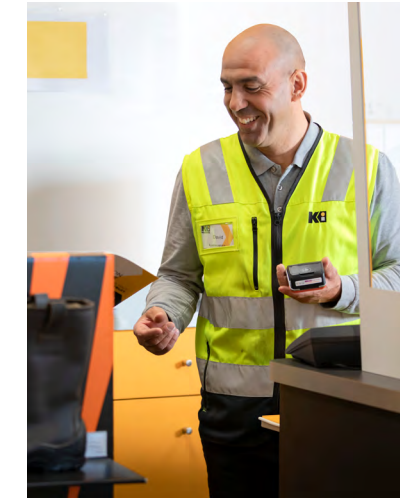
## Notre proposition de valeur

Agilité, solidité, challenge, partage et ouverture : les cinq lignes de forces qui fondent notre engagement vis-à-vis des partenaires et des territoires



### Agilité

Nous nous adaptons aux territoires sur lesquels nous sommes implantés de façon à ce que notre action soit la plus positive et respectueuse possible.



### Solidité

Nous envisageons nos initiatives sur le long terme car c'est ainsi que nous ancrons notre présence de manière pérenne sur les territoires en contribuant au monde de demain.



### Challenge

Nous œuvrons à faire fructifier les investissements de nos actionnaires en conjuguant esprit combatif et éthique.



### Partage

Nous cultivons un esprit de partage : partage des fruits de la réussite pour nos équipiers, nos partenaires et les territoires où nous sommes implantés.



### Ouverture

Nous ouvrons les portes de nos agences au plus grand nombre pour faire découvrir notre univers et nos métiers dans un état d'esprit pédagogique et convivial.

## FAITS MARQUANTS 2019

### Nos avancées au service des territoires et de nos partenaires

#### Des stages qualitatifs pour les collégiens

Comment faire connaître Kiloutou aux plus jeunes et les sensibiliser à toutes les opportunités qu'offre le marché de la location ? L'entreprise a fait le choix d'organiser des stages pour collégiens vraiment attractifs et pédagogiques. Encadrés par l'association d'insertion Créée ton avenir, les jeunes sont accueillis en groupe et suivis pendant une semaine. Ils ont l'occasion de s'impliquer sur des mini-projets, de prendre confiance en eux et d'affiner leur projet professionnel. Les retours des jeunes et des équipiers sont vraiment enthousiastes !



#### Le PAQTE, un objectif fort

Kiloutou est très impliqué dans l'insertion professionnelle des jeunes en particulier ceux issus des quartiers prioritaires. Pour les rapprocher du monde économique, Kiloutou engage des actions de formation et de sensibilisation dans le cadre du PAQTE (Pacte avec les quartiers pour toutes les entreprises) lancé par le gouvernement en 2018. Une ouverture à tous les profils, une autre culture que celle du diplôme et l'objectif de proposer des emplois durables en CDI : voilà ce qui nous caractérise !

#### World CleanUp Day : un engagement renouvelé

Le World CleanUp Day est un événement citoyen mondial. L'objectif est de nettoyer au maximum la planète pendant toute une journée, entre collègues, familles ou amis. La dernière édition a mobilisé 20 millions de personnes dans



180 pays. En 2018 et 2019, les équipiers se sont engagés avec enthousiasme pour participer à ce grand défi citoyen. En 2020, Kiloutou renouvelle son partenariat pour la troisième fois avec l'association du World CleanUp.

#### Une journée spéciale RSE avec HLD

L'actionnaire de Kiloutou, le groupe HLD, a convié Kiloutou à une journée rassemblant associations, entreprises, fondations et collectivités locales et scientifiques autour des enjeux de protection de l'environnement maritime dans le bassin méditerranéen. Kiloutou a pu échanger avec d'autres entreprises sur les bonnes pratiques à mettre en place.

## FEUILLE DE ROUTE 2020

### Qu'est-ce qu'on fera mieux demain ?

#### Promouvoir toujours plus l'insertion et la diversité

Afin de poursuivre l'insertion des jeunes issus des quartiers prioritaires, Kiloutou renouvelle son partenariat avec l'association Créée ton avenir et établit un autre partenariat avec la Fondation Face (agir contre l'exclusion). Kiloutou souhaite également faire progresser la féminisation de ses métiers en organisant une rencontre réservée aux jeunes filles.

#### Un World CleanUp numérique !

Un monde plus respectueux de l'environnement passe aussi par une attention renouvelée à la pollution numérique. Le World CleanUp Day innove en 2020 et se dématérialise. Kiloutou et ses équipiers seront de la partie pour nettoyer boîtes mail et ordinateurs.

#### Diffusion des bonnes pratiques

La RSE s'inscrit dans un cercle vertueux. Avec les autres entreprises du fonds d'investissement HLD, Kiloutou participe aux échanges pour multiplier et mutualiser les bonnes pratiques dans ce domaine.



#### 2019 en chiffres

**1 112**  
équipiers actionnaires

**1 100**  
recrutements non délocalisables

**250**  
collégiens accueillis pour découvrir l'univers Kiloutou

**1 000+**  
équipiers et citoyens mobilisés pour le World CleanUp par l'intermédiaire de Kiloutou

# TÉMOIGNAGES

**Rendez-vous citoyens, engagement éthique, bonnes pratiques au long cours... Nos collaborateurs racontent.**

**Accompagner une personne en difficulté sur le marché de l'emploi est le prolongement naturel de ma mission de recruteur.**

**CYRIL GRONSART,**  
RESPONSABLE DE  
DÉVELOPPEMENT RH

Dans le cadre du PAQTE signé par Kiloutou il y a deux ans, je parraine Jean-François, 62 ans, reconnu comme travailleur handicapé, vers le retour à l'emploi. Nous abordons ses pistes, ses difficultés, les démarches pour améliorer ses recherches... L'accompagner et le conseiller donne un sens supplémentaire à ma mission. « Tout l'accompagnement de Cyril, son suivi régulier et sa disponibilité me permettent de mettre toutes les chances de mon côté », insiste Jean-François.



**L'engagement citoyen est une vraie force de Kiloutou.**

**BENJAMIN ROUSSEAU,** DIRECTEUR  
DE GROUPE D'AGENCES

Le World CleanUp devient progressivement un rendez-vous citoyen pour nos équipiers, non seulement en France, mais également dans les autres pays européens où le Groupe est implanté. Pour notre deuxième participation, en 2019, nous avons choisi d'allier proximité et engagement en nettoyant la zone industrielle autour de notre agence dans la périphérie de Grenoble et en invitant bien sûr les équipiers et leurs familles, mais également les habitants de la zone. C'était un moment très convivial, autour d'un objectif environnemental et sociétal. Les collaborateurs et leurs familles ont apprécié ce moment de partage.



**Kiloutou est une entreprise très mature en termes de démarche RSE.**

**ANNE CANEL,** ADMINISTRATEUR  
DÉLÉGUÉ HLD

Nous sommes engagés en matière RSE, notamment à travers notre fonds pour la Méditerranée, et très attentifs à la politique RSE de nos participations. À ce titre, Kiloutou est à nos yeux une pépite. Leur démarche est à la fois globale, active et structurée. Nous organisons des échanges réguliers pour favoriser le partage de leurs bonnes pratiques avec d'autres sociétés de notre portefeuille.





### 3 QUESTIONS À DOMINIQUE CIRAVEGNA

## CODE DE CONDUITE ANTI- CORRUPTION



La politique anti-corruption est inscrite dans l'ADN de Kiloutou.

DOMINIQUE CIRAVEGNA,  
DIRECTEUR CONTRÔLE INTERNE  
ET SÛRETÉ

#### Pourquoi mettre en place une politique anti-corruption ?

C'est une obligation réglementaire. Mais nous allons au-delà de la loi afin d'inscrire cette démarche dans l'ADN de Kiloutou et d'en faire un outil de management. Avec plusieurs objectifs : identifier et gérer les zones de risque, préserver l'image de l'entreprise et nous positionner comme un partenaire de confiance pour notre écosystème.

#### En quoi consiste cette politique ?

Elle s'inscrit dans une démarche de certification ISO 37001 et repose sur 8 piliers dont une cartographie des risques, l'évaluation des tiers (clients et fournisseurs), un code de conduite, une plateforme d'alerte éthique pour signaler les situations possiblement « à risque » en matière de corruption, fraude, harcèlement, etc.

#### Comment les salariés s'en emparent-ils ?

Chacun est concerné, c'est pourquoi tous nos équipiers sont sensibilisés par des actions de communication interne et formés via un module d'e-learning.

5

# Nos indicateurs RSE



## INDICATEURS RSE 2019

2015 2016 2017 2018 2019



### PROMESSE ÉQUIPIERS

Turnover	16,91 %	16,19 %	15,24 %	18,12 %	<b>18,52 %</b>
Nombre de stagiaires et de contrats alternance	200	366	446	501	<b>573</b>
Taux de féminisation	14,87 %	14,78 %	15,39 %	16,5 %	<b>17,64 %</b>
Taux de féminisation dans l'encadrement	18,12 %	18,13 %	19,23 %	20 %	<b>21,04 %</b>
Taux de collaborateurs âgés de moins de 25 ans	12,89 %	12,51 %	12,37 %	15,29 %	<b>15,32 %</b>
Taux de collaborateurs âgés de plus de 55 ans	3,78 %	4,32 %	5,25 %	5,25 %	<b>5,66 %</b>
Taux de travailleurs handicapés	1,15 %	1,52 %	1,66 %	1,64 %	<b>0,7 %</b>
Taux de fréquence des accidents de travail	80,98 %	51,17 %	53,7 %	52 %	<b>55,4 %</b>
Taux de gravité des accidents de travail	1,65 %	2,85 %	2,9 %	2,9 %	<b>3,3 %</b>
Taux d'équipiers ayant suivi une formation	61,3 %	77 %	87 %	95,69 %	<b>97,11 %</b>
Nombre d'heures de formation/équipier	15	22	21	22,26	<b>28,33</b>
Taux de promotion interne	43,51 %	53,86 %	59,11 %	59,56 %	<b>58,86 %</b>



### PROMESSE CLIENTS

<b>CLIENTS</b>					
Note de Net Promoter Score	22,3 %	30,3 %	35,7 %	32,70 %	<b>35,50 %</b>
Taux de clients professionnels	94 %	94 %	95 %	95 %	<b>95 %</b>
Pourcentage de chiffre d'affaires réalisé avec les artisans et les PME	29 %	30 %	29 %	29 %	<b>29 %</b>
Chiffre d'affaires CACES*	2 427 511	2 631 414	3 211 767	3 471 727	<b>3 741 351</b>

### FOURNISSEURS PARTENAIRES

Nombre de matériels testés	205	170	194	235	<b>200</b>
Nombre de matériels intégrés au parc	148	108	133	109	<b>140</b>
Nombre de stages de formation au matériel des équipiers du réseau	72	89	114	122	<b>138</b>
Nombre de matériels audités	26 322	44 316	52 514	51 072	<b>48 734</b>

\*Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité.

## INDICATEURS RSE 2019

2015 2016 2017 2018 2019



### PROMESSE ENVIRONNEMENT

Taux de détention stock idéal	85,7 %	88,1 %	86,8 %	86,80 %	<b>81,60 %</b>
Taux d'ordres de transport libres	14,4 %	13,1 %	14,4 %	14,20 %	<b>13,10 %</b>
Consommation d'eau (en m³)	99 761	107 191	118 293	80 707	<b>134 244</b>
Consommation d'électricité (en KWh)	18 894 546	18 976 139	21 435 178	18 009 386	<b>20 215 017</b>
Consommation de gaz (en KWh)	11 649 794	11 900 779	12 407 473	12 640 832	<b>12 790 279</b>
Consommation de gasoil (en L)	8 484 080	8 636 949	8 428 201	8 911 738	<b>9 011 693</b>
Nombre de tonnes de déchets dangereux traités	245	291	317	343	<b>325</b>
Nombre de tonnes d'huiles usagées collectées	215	164	192	175	<b>156</b>
Nombre de tonnes de DEEE traités	-	-	10,8	38	<b>57</b>
Nombre d'actions d'économie d'énergie et d'eau	-	-	37	40	<b>124</b>



### PROMESSE PARTENAIRES ET TERRITOIRES

Nombre d'actions sociétales référencées	21	38	37	61	<b>69</b>
Taux d'équipiers ayant suivi la formation anti-corruption (France)	-	-	-	-	<b>86,16 %</b>

### INDICATEURS GÉNÉRAUX SOCIÉTÉ GROUPE

Matériels à la location	250 000	250 000	280 000	250 000	<b>250 000</b>
Chiffre d'affaires	462 M€	462,5 M€	504,1 M€	689 M€	<b>737 M€</b>
Nombre d'équipiers	3 500	3 750	4 070	5 000	<b>6 000</b>
Nombre d'agences	455	460	430	550	<b>550</b>

### TABLEAU DES CONCORDANCES GLOBAL COMPACT

#### Principes relatifs aux droits de l'homme

**p.24 : Achats responsable**  
La signature d'une charte d'engagement par la majorité des fournisseurs de matériels

#### Principes relatifs aux conditions de travail

**p.14 : Sécurité**  
Une intégration durable dans la culture d'entreprise et l'obtention de la démarche de certification Mase pour plusieurs agences

#### Principes relatifs à l'environnement

**p.34 : Empreinte carbone**  
Des objectifs forts rendus possibles par l'évolution de la flotte de livraison vers des carburants alternatifs

#### Principes relatifs à la lutte contre la corruption

**p.48 : Charte éthique**  
La mise en place d'une démarche éthique comprenant un code de conduite, une cartographie des risques et une plateforme d'alerte

# Écosystème Kiloutou

## DIRECTION RSE QUALITÉ

1 rue des Précurseurs - CS 20449  
59664 VILLENEUVE-D'ASCQ CEDEX



### LE RAPPORT RSE 2019-2020

Retrouvez l'intégralité de notre démarche RSE dans notre rapport 2019-2020 sur notre site [www.kiloutou-group.com/](http://www.kiloutou-group.com/)



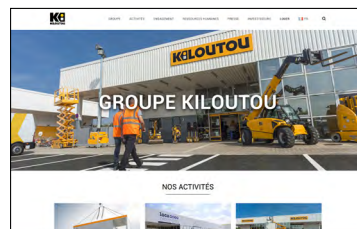
### LE GUIDE DE LA LOCATION

Parcourez notre Guide 2020, l'ouvrage de référence des solutions locatives.



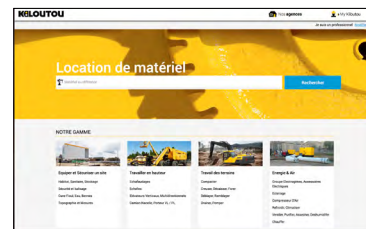
### L'APPLICATION MOBILE

Connectez-vous sur notre application mobile conçue pour vous accompagner et simplifier votre location de matériel.



### LE SITE [WWW.KILOUTOU-GROUP.COM/](http://WWW.KILOUTOU-GROUP.COM/)

Découvrez l'ensemble de nos activités en Europe, de nos valeurs et de nos engagements sur notre site institutionnel.



### LE SITE [WWW.KILOUTOU.FR/](http://WWW.KILOUTOU.FR/)

Retrouvez la totalité de notre offre locative et nos solutions connectées sur notre site marchand.



### LES RÉSEAUX SOCIAUX

Suivez-nous et retrouvez toutes nos actualités sur nos réseaux sociaux.

Les équipes de la Communication interne, de la Communication externe et RSE Qualité remercient les nombreux contributeurs, parties prenantes et l'ensemble des équipiers qui ont permis la réalisation de ce rapport.

Éditeur de la publication : Kiloutou, SAS, siège social : 1 rue des Précurseurs, CS 20449, 59664 Villeneuve D'Ascq Cedex - Directeur de la publication et représentant légal : Olivier Colleau - Responsables de la rédaction : Laurence Riva Roveda et Marie Charlotte Guénard - Conception et réalisation : **Anglo** (ref.RAK1020), 26 rue du sentier, 75002 Paris - Photographies : Vincent Bourdon, Franck Dunouau, Julien Lutt/CAPA Pictures - Septembre 2020.



KILOUTOU - ÉDITION SEPTEMBRE 2020