

# AGIR

COLLECTIVEMENT  
POUR UN MATÉRIEL

D U R A B L E

R A P P O R T D ' E N G A G E M E N T 2 0 2 1



**Ki**  
KALOUTOU

# NOTRE VISION

Face au défi climatique, Kiloutou s'est engagé dans une **trajectoire carbone de - 40 % sur ses émissions directes d'ici 2030**, avec la volonté d'atteindre la neutralité carbone en 2050. La réduction des émissions directes de nos bâtiments et de notre flotte de véhicules de livraison est entamée.

Nous souhaitons également impacter nos émissions indirectes, qui concernent principalement les matériels. C'est pourquoi nous avons convié aux **Rencontres du Matériel Durable, en mai et décembre 2021**, clients, fournisseurs de matériels, fédérations professionnelles, pouvoirs publics et chercheurs pour partager nos expériences et trouver ensemble des solutions d'avenir. Nous poursuivons ce mouvement en 2022 en mettant en place des chantiers très concrets, comme la comptabilité carbone.

**Chez Kiloutou, nous croyons en la force du collectif.** Ce nouveau rapport d'engagement s'en veut le reflet et donne largement la parole à toutes nos parties prenantes. Car chaque acteur de ce collectif élargi contribue à la transformation positive de notre entreprise, de notre secteur, de nos territoires et de notre planète. >



**Olivier Colleau,**  
Président Exécutif  
du Groupe Kiloutou

## AGIR COLLECTIVEMENT POUR UN MATÉRIEL DURABLE, C'EST S'ENGAGER :

### POUR NOS ÉQUIPIERS

Kiloutou favorise l'engagement de ses équipes autour de sa stratégie environnementale.

P. 10

### POUR NOS CLIENTS

Kiloutou se mobilise pour accompagner ses clients dans la transition énergétique.

P. 20

### POUR LES TERRITOIRES

Kiloutou participe activement au développement économique, à l'insertion professionnelle et s'investit durablement auprès des territoires.

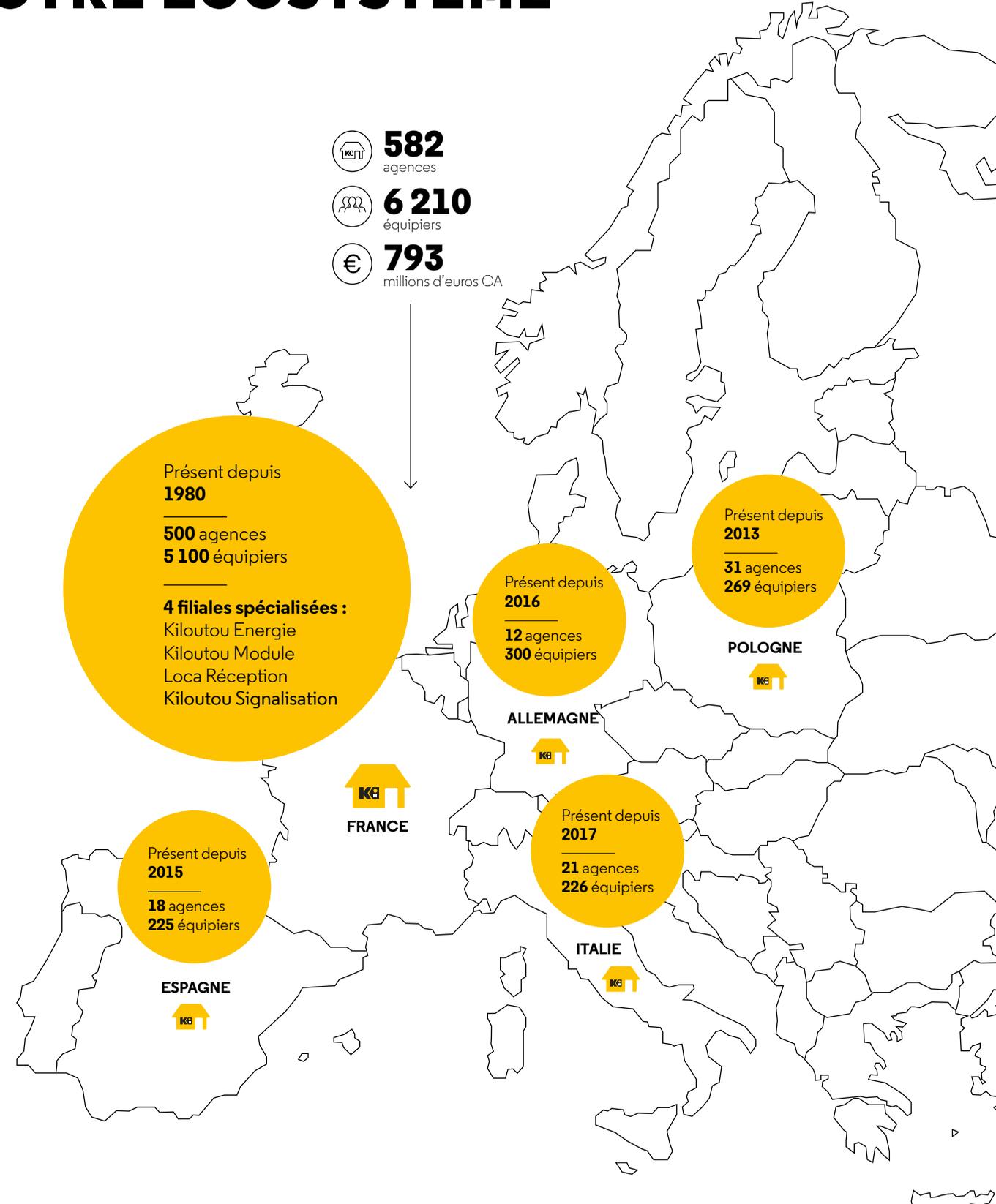
P. 30

### POUR LA PLANÈTE

Kiloutou s'engage dans la transition bas carbone et en fait un chantier prioritaire pour 2022.

P. 40

# NOTRE ÉCOSYSTÈME





**Thomas Basuyau**  
Responsable d'Agence, Lorient



**Audrey Miclard**  
Directrice Développement Durable



**Frédéric Rossignol**  
Responsable d'Agence, Libourne



**Élodie Merlier**  
Responsable d'Agence, Thonon-les-Bains



**Pierre Knoché,**  
Directeur Général de Kiloutou France

« **Nous avons franchi un cap.** Les acteurs de notre écosystème sont aujourd'hui convaincus de la nécessité d'agir collectivement face au défi climatique, et la plupart sont engagés au travers d'objectifs précis.

**Kiloutou a un rôle majeur de catalyseur et d'accompagnement :** quelle énergie choisir ? Quel matériel prioriser ? Comment mettre en œuvre les solutions proposées, embarquer les équipes et résoudre la nouvelle équation économique ? Une mobilisation générale est nécessaire. Le sujet est complexe et nécessite de fédérer l'ensemble des différents acteurs.

**Chez Kiloutou, toutes les fonctions de l'entreprise sont engagées dans cette transformation :** les achats, le marketing et la technique pour l'évolution de notre gamme de matériels et l'enrichissement de notre offre de services (télématique, écoconduite...), le commerce pour valoriser notre impact sur la performance des chantiers, le réseau pour accompagner nos clients dans ces phases de test, les équipes développement durable, ressources humaines ou encore communication pour sensibiliser et mobiliser un collectif élargi.

Chacun contribue activement à cette transformation, car il ne s'agit pas seulement d'investir dans de nouveaux matériels alternatifs. **Il s'agit d'une évolution en profondeur de notre écosystème et de notre métier.** »

Chez Kiloutou, l'engagement est une affaire collective. Merci à tous les équipiers d'avoir participé à ce rapport d'engagement.



**Karine Vassort**  
Chargée d'Affaires IDF Sud-Est



**Baptiste Benier**  
Responsable Formation Clients



**Nabil Ghammam Malek**  
Responsable Marketing Produit



**Benoît Paccu**  
Directeur Développement Ressources Humaines



**Vincent De Rycke**  
Directeur Commercial Régional, Nord Champagne



**Pascal Maume**  
Directeur Régional Grand Rhône



**Jean-Marc Marie**  
Directeur Méthode et Professionnalisation Commerciale



**Carine Vermeersch**  
Directrice Formation Métiers



**Sandrine Mougel**  
Directrice de Groupe d'Agences, Lorraine Nord

# IMPACT, UNE DÉMARCHE QUALITÉ ET DÉVELOPPEMENT DURABLE STRUCTURANTE

**IMPACT** est le nom de la démarche qui formalise et structure la politique Qualité et Développement Durable de Kiloutou. Elle vise la satisfaction des clients et la performance économique tout en garantissant le bien-être et l'épanouissement des équipes, la qualité et la sécurité des matériels ainsi que le respect de l'environnement. Elle est basée sur deux piliers : une certification ISO 9001, complétée par un Référentiel privé de labellisation développement durable, composé de 12 engagements. Dans un contexte de croissance du Groupe en Europe, dans des pays et marchés où les structures diffèrent, la démarche qualité et la satisfaction client constituent une étape préalable à la mise en place d'une démarche globale de développement durable.

**IMPACT** est ainsi une boussole qui fait le lien entre la stratégie, les ambitions de l'entreprise ainsi que les attentes des parties prenantes de Kiloutou.

## FOCUS SUR LE RÉFÉRENTIEL PRIVÉ DE LABELLISATION DÉVELOPPEMENT DURABLE DE KILOUTOU FRANCE

Ce référentiel définit les bonnes pratiques sociales, sociétales, environnementales et économiques à mettre en œuvre au quotidien dans les agences pour atteindre les objectifs de Kiloutou en matière de

développement durable. Elles ont été déployées dans l'ensemble des sites en France. Un tableau de bord permet aux agences de mesurer tous les mois leur performance développement durable. Chaque année, tous les groupes d'agences sont audités afin de vérifier la bonne appropriation et le suivi de la démarche. Un comité de labellisation, composé de parties prenantes externes, se base ensuite sur cet audit pour attribuer ou non les labellisations.

### UN DISPOSITIF RENFORCÉ

En 2021, capitalisant sur la maturité acquise par ses agences, Kiloutou a souhaité rendre cette démarche encore plus robuste avec deux nouveaux engagements. Le premier, la revue de direction, s'inspire d'une pratique de l'ISO 9001. L'objectif est de s'assurer que les engagements développement durable de Kiloutou sont portés et animés par les comités de direction des régions. Le second concerne l'éthique et, plus largement, la lutte contre la corruption dans l'esprit de la loi Sapin 2 afin de s'assurer que les équipiers savent identifier les situations à risques, connaissent les règles de conduite et se sont appropriés les outils mis à leur disposition, comme la plateforme d'alerte (lire ci-après).



**Audrey Miclard**  
Directrice Développement Durable

« Kiloutou dispose d'un Référentiel privé qui constitue un véritable socle pour sa démarche développement durable. C'est un outil performant à la fois d'animation de nos collaborateurs, qui sont audités tous les ans, et de mobilisation de nos parties prenantes externes (clients, fournisseurs...), qui valident les engagements et octroient les labellisations. »

« La démarche Kiloutou est atypique, créative et innovante. Recourir à un organisme tiers et à un panel de parties prenantes apporte à cette labellisation validité et transparence. »

**Jean-Claude Le Touzé,**  
Préventeur Santé Groupe GSF et membre du comité de labellisation

### UN COMITÉ DE LABELLISATION INDISSOCIABLE DE LA DÉMARCHE IMPACT

Spécificité à part entière du référentiel développement durable, le comité de labellisation est constitué des différents partenaires (AFPA, CARSAT) et des parties prenantes de Kiloutou : clients (GSF, Ramery), fournisseurs (Manitou, Haulotte), associations (Réseau Alliances, World CleanUp Day). Il est amené à valider toutes les évolutions du référentiel. L'échange avec les parties prenantes permet une analyse croisée avec plusieurs visions. Le dispositif évolue ainsi vers des attentes nouvelles ou des bonnes pratiques à partager. Chaque année, le comité examine les rapports d'audit de tous les groupes d'agences en vue de leur accorder, ou pas, la labellisation, garantissant ainsi le sérieux et l'indépendance de la démarche développement durable.

# LES 12 ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL DÉVELOPPEMENT DURABLE DES AGENCES KILOUTOU

La gouvernance région porte et anime les engagements développement durable de Kiloutou :

- La sécurité des salariés est assurée
- Les équipiers sont sensibilisés aux risques de corruption et connaissent les règles de conduite
- **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
- Le process 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 satisfaction et la sécurité des clients sont assurées
- **L'amélioration** continue est intégrée dans le fonctionnement du Groupe



## CODE DE CONDUITE ANTI-CORRUPTION



### Une politique anti-corruption renforcée

La politique anti-corruption de Kiloutou s'inscrit dans l'ADN du Groupe. Elle s'appuie sur huit piliers, dont une cartographie des risques, l'évaluation des tiers, un code de conduite et une plateforme d'alerte. Elle a pour objectif d'identifier et gérer les zones de risque, préserver l'image de l'entreprise et de

positionner Kiloutou comme un partenaire de confiance pour son écosystème. Tous les équipiers reçoivent les chartes et codes de conduite. Mais le but est bien de s'assurer qu'ils s'approprient complètement cette démarche. Une formation a été mise en place pour les aider à reconnaître toute forme de corruption et les

aider à assimiler les règles de conduite adaptées. Elle met également en avant la possibilité de recourir à la plateforme d'alerte, même de façon anonyme. Elle leur fait aussi prendre conscience de la gravité et des peines encourues par Kiloutou, ses dirigeants et par eux-mêmes en tant que salariés.

# NOTRE CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Kiloutou a été le premier loueur à s'être engagé pour le Global Compact des Nations Unies, cet appel mondial à agir pour le bien commun à horizon 2030. En 2021, le Groupe a passé au crible les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies pour définir les champs sur lesquels il peut avoir un réel impact. Cette analyse a permis d'intégrer 7 ODD dans les priorités stratégiques. Le tableau ci-dessous détaille ces objectifs et les leviers d'action pour y répondre.

	<b>PERMETTRE À TOUS DE VIVRE EN BONNE SANTÉ ET PROMOUVOIR LE BIEN-ÊTRE À TOUS LES ÂGES.</b>	Kiloutou a mis en place et anime une politique santé et sécurité ambitieuse. La santé et la sécurité des équipiers sont des préoccupations quotidiennes. Sur ce terrain, nous tenons à développer la culture de la prévention et à impulser les meilleures pratiques.		<b>PROMOUVOIR UNE CROISSANCE ÉCONOMIQUE SOUTENUE PARTAGÉE ET DURABLE, LE PLEIN EMPLOI PRODUCTIF ET UN TRAVAIL DÉCENT POUR TOUS.</b>	Kiloutou se fixe des objectifs de croissance ambitieux et crée des liens durables avec l'ensemble de ses parties prenantes. Nous choisissons l'éthique et la responsabilité dans notre développement en y associant un engagement local et sociétal. Nous partageons les fruits de cette croissance.
	<b>ASSURER À TOUS UNE ÉDUCATION DE QUALITÉ, SUR UN PIED D'ÉGALITÉ, ET PROMOUVOIR LES POSSIBILITÉS D'APPRENTISSAGE TOUT AU LONG DE LA VIE.</b>	Kiloutou recrute et développe les filières professionnelles. Nous œuvrons à transmettre notre passion du métier de loueur en recrutant des nouveaux collaborateurs et en proposant des formations à nos équipiers tout au long de leur carrière. Notre politique recrutement donne une place importante à l'accueil de stagiaires et d'apprentis.		<b>ÉTABLIR DES MODES DE CONSOMMATION ET DE PRODUCTION DURABLES.</b>	Kiloutou fait la promotion d'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.
	<b>PARVENIR À L'ÉGALITÉ DES SEXES ET AUTONOMISER TOUTES LES FEMMES ET LES FILLES.</b>	Kiloutou respecte la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de ses équipes. Nous proposons aux femmes et aux hommes travaillant dans notre structure une culture d'entreprise humaine et forte.		<b>PRENDRE D'URGENCE DES MESURES POUR LUTTER CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET LEURS RÉPERCUSSIONS.</b>	Kiloutou s'engage sur une trajectoire pour réduire son empreinte carbone et a mis en place un plan d'action sur sa flotte de transport et ses agences. En partenariat avec nos fournisseurs, notre offre de services nous permet de proposer à nos clients des solutions performantes tout en contribuant à réduire leur impact écologique.
	<b>GARANTIR L'ACCÈS DE TOUS À DES SERVICES D'ALIMENTATION EN EAU ET D'ASSAINISSEMENT GÉRÉS DE FAÇON DURABLE.</b>	Kiloutou s'engage à maîtriser et réduire son impact environnemental. De la gestion de nos déchets à nos consommations énergétiques, les exigences d'écoresponsabilité s'appliquent également à nos pratiques internes. Nous travaillons à réduire nos consommations d'eau et à empêcher la pollution des nappes phréatiques.			



**Olivier Colleau,**  
Président Exécutif  
du Groupe Kiloutou

En 2012, nous avons adhéré au Global Compact et nous déployons depuis une démarche développement durable approfondie à laquelle nous associons l'ensemble de nos parties prenantes. Je renouvelle notre volonté d'agir pour soutenir les Objectifs de Développement Durable du Global Compact. »

# LA GOUVERNANCE

## COMITÉ EXÉCUTIF DU GROUPE



**Olivier Colleau**  
Président Exécutif  
du Groupe Kiloutou



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



**Pierre Knoché**  
Directeur Général  
de Kiloutou France



**David Lamiaux**  
Directeur des Ressources  
Humaines



**Vincent Ranaivoson**  
Directeur de la  
Transformation



**Xavier Raynaud**  
Directeur Organisation et  
Systèmes d'Information



**François Renault**  
Directeur Matériel et  
Développement Durable



**Patrick Rybicki**  
Directeur International  
et Développement

## COMITÉ DE DIRECTION FRANCE



**Pierre Knoché**  
Directeur Général  
de Kiloutou France



**Yann Bonnet**  
Directeur Réseau  
Île-de-France



**Xavier Boulet**  
Directeur Marketing



**Pierre Creusy**  
Directeur Administratif  
et Financier



**David Lamiaux**  
Directeur des Ressources  
Humaines



**Arnaud Manes**  
Directeur Transport



**Jean-Charles Marin**  
Directeur Technique



**Christine Ouayoun**  
Directrice Commerciale



**Lionel Wallet**  
Directeur Réseau Province

# » ENGAGÉS POUR NOS ÉQUIPIERS

Kiloutou donne sens à l'action quotidienne de chacun de ses équipiers et favorise leur engagement autour des valeurs du Groupe : passion du client, confiance en l'homme, goût de la performance et développement responsable. En 2021, nous avons embarqué l'ensemble de nos équipiers dans une nouvelle aventure collective autour de notre stratégie environnementale. Leur formidable énergie et leur expertise sont le socle sur lequel nous construisons l'avenir.

- 12 Dialogue entre **Cédric Tezza** (Technicien itinérant et Formateur technique, Haulotte), **David Lamiaux** (Directeur des Ressources Humaines Groupe, Kiloutou), **Isabelle Rieunier** (Directrice Achats, SPIE CityNetworks) et **Sandrine Mougel** (Directrice de Groupe d'Agences, Kiloutou)
- 14 Faits marquants 2021
- 16 Reportage sur l'engagement collectif
- 19 Feuille de route 2022



# FIDÉLISER LES ÉQUIPIERS



01 #FORMATION

## › Est-ce que la fidélisation passe aussi par la formation ?

**Cédric Tezza,**

Technicien itinérant et Formateur technique, Haulotte

« Je forme régulièrement les équipes techniques de Kiloutou à nos produits, notamment à notre nouvelle gamme de nacelles électriques tout-terrain destinée aux chantiers en zone « zéro émission », comme le Grand Paris. Les sessions alternent théorie et pratique et sont assez denses, parfois sur 4 jours. J'ai toujours en face de moi des équipiers enthousiastes, volontaires et motivés, qui montrent une réelle envie d'apprendre pour être pleinement autonomes dans leur travail de maintenance. Kiloutou investit pour assurer leur montée en compétences, et ils en sont valorisés. Je pense que cela participe à leur bien-être au travail et à leur fidélité à l'entreprise. »

02 #ENGAGEMENT

## › Quels sont les principaux leviers de la fidélisation des équipiers chez Kiloutou ?

**David Lamiaux,**

Directeur des Ressources Humaines Groupe, Kiloutou

« Kiloutou, c'est d'abord une ambiance au travail à laquelle nos équipiers sont très attachés : de petites équipes où l'on se connaît, de bonnes relations humaines, des moments de convivialité, etc. Nos pratiques managériales sont axées sur l'écoute, le respect, la capacité à faire grandir nos équipiers, et la perspective de se voir rapidement confier des responsabilités, même si l'on est jeune et/ou sans diplôme, dès lors que l'on démontre son engagement. Chez Kiloutou, on peut devenir directeur d'agence à 25 ans (et même parfois avant !). J'ajouterais un troisième levier qui séduit de plus en plus les jeunes générations : le sentiment de faire un métier utile à la société et de contribuer à une économie à faible impact environnemental. »



03 #COHÉSION D'ÉQUIPE

## › L'engagement des équipiers Kiloutou change-t-il la donne pour un grand compte comme SPIE ?

**Isabelle Rieunier,**

Directrice Achats, SPIE CityNetworks

« Mes interlocuteurs chez Kiloutou sont accessibles, à l'écoute et proactifs pour répondre à nos besoins, notamment en étant force de proposition sur des produits à la fois innovants, performants et plus vertueux sur le plan environnemental, ou en proposant des services comme le bilan carbone, en lien avec notre démarche RSE. Sur le terrain, dans les centres travaux de SPIE, les équipiers des agences Kiloutou apportent la proximité attendue : ils sont présents et dynamiques commercialement auprès de nos équipes, ils les accompagnent en venant présenter les nouveaux matériels alternatifs. Au global, Kiloutou est un fournisseur chez lequel on perçoit un réel sens du service et un engagement des équipes à tous les niveaux. »

04 #PARTIE PRENANTE

## › Comment la certification MASE contribue-t-elle à améliorer la qualité de vie au travail des équipiers ?

**Sandrine Mougel,**

Directrice de Groupe d'Agences, Kiloutou

« Au sein des agences Kiloutou, la certification MASE instaure une dynamique très participative d'amélioration continue dans les domaines de la sécurité, la santé et l'environnement. Les équipiers sont pleinement partie prenante de la démarche, identifient ce qui doit être amélioré, proposent spontanément des actions et en voient les résultats concrets. Qu'il s'agisse de mettre en place un tri des déchets, d'améliorer l'éclairage des agences, de climatiser les salles de pause ou d'utiliser de nouveaux équipements de protection individuelle, cela se traduit par un mieux-être, une atmosphère positive au travail et un sentiment d'appartenance renforcé au collectif Kiloutou. »



# FAITS MARQUANTS



02 #EXPERTISE

## Coupe Technique, la passion mise en lumière

Avec cette première Coupe Technique nationale, Kiloutou a souhaité valoriser et récompenser le savoir-faire et le goût de la performance des 1 300 techniciens qui accompagnent ses clients. Le principe ? Organisées au niveau local, régional puis national, les épreuves mettent en compétition des équipes de 3 techniciens qui doivent résoudre des pannes complexes, concoctées par la Direction Matériel. Quelque 174 participants issus de 14 régions ont participé à cette belle aventure humaine en mars et avril 2021. Les 12 finalistes se sont affrontés à Lille, et c'est l'équipe de la région Grand Rhône qui a remporté la compétition.

01 #YELLOW SHOW

## Yellow@Home, une première réussie

Véritable institution chez Kiloutou chaque année, la « Yellow » est une convention suivie d'une soirée pour ses 750 managers. L'objectif : dresser le bilan de l'année passée et présenter la feuille de route pour l'année à venir. Avec la crise sanitaire, Kiloutou a souhaité réinventer le format Yellow avec la Yellow@Home. Un show digital en direct de 2 heures pour tous les équipiers : des sujets de fond portés par des chroniqueurs, des reportages, des témoignages, de l'humour, des sketches... Réalisée selon les codes télévisuels, cette émission a laissé une large place à l'interactivité, avec plus de 3 000 collaborateurs connectés et un taux de satisfaction de 94 %.

03 #DIVERSITÉ

## Accueillir le handicap

Kiloutou mène des actions quotidiennes pour une meilleure intégration du handicap au sein de l'entreprise à travers un plan de recrutement, de maintien dans l'emploi et de sensibilisation aux stéréotypes. Deux nouvelles mesures d'aide spécifiques sont proposées aux collaborateurs concernés, encouragés à faire part de leur situation : des chèques emploi service universel (CESU) à hauteur de 1 000 euros par an, financés à 90 % par Kiloutou ; et l'octroi d'une journée d'absence rémunérée pour donner le temps d'effectuer les démarches en vue de l'obtention d'un titre de reconnaissance de travailleur en situation de handicap.



04 #SÉCURITÉ

## Un dispositif complet

La sécurité est inscrite dans l'ADN de Kiloutou, et ce dès l'accueil sécurité du premier jour des équipiers, puis au quotidien avec la mise à disposition des EPI (Équipements de Protection Individuelle) et les protocoles de santé et de sécurité. Cette année, un tout nouveau module e-learning a été déployé pour les intégrations ainsi qu'une formation sur le port du harnais afin de se protéger des chutes en hauteur. Les agences de Metz et du Havre ont quant à elles décidé de pousser l'excellence de la sécurité en se faisant certifier MASE.

2

0

2

1

# FIERS DE S'ENGAGER COLLECTIVEMENT !

L'adéquation entre les aspirations des collaborateurs, d'une part, et les objectifs et les valeurs de l'entreprise, d'autre part, est un levier d'engagement et de fierté au travail. Pour atteindre cet objectif, les équipiers bénéficient d'une montée en compétences progressive pour être acteurs de la stratégie de l'entreprise, notamment de sa démarche environnementale.

Dès leur intégration dans l'entreprise, les équipiers Kiloutou s'engagent dans un parcours de montée en compétences organisé par filière métier, pour se perfectionner par étapes. « C'est une formation en mode continu, au plus près des équipes, qui constitue un vrai levier de performance individuelle et collective. Elle est axée sur les matériels, car les connaissances techniques, réglementaires et sécuritaires sont fondamentales dans nos métiers et doivent être rapidement acquises pour servir efficacement nos clients. Nos formateurs référents régionaux interviennent chaque mois dans chacune des agences pour apporter de la

compétence en matériels aux équipiers de la filière commerce. La formation de nos équipes techniques est, elle aussi, en voie de décentralisation », explique Carine Vermeersch, Directrice Formation Métiers.

#### LANCEMENT DE LA GAMME IMPAKT

Et pour que chacun se sente aligné sur les priorités de l'entreprise et partie prenante d'un collectif engagé dans une transformation, l'effort de formation porte également

sur la stratégie environnementale de Kiloutou et les actions du Groupe pour réduire ses impacts. C'est aussi un gage de cohérence entre ce qui est vécu en interne par les équipiers et les messages portés par l'entreprise vis-à-vis de ses parties prenantes ; et, in fine, un levier de fidélité.

Ainsi, tout au long de l'année 2021, tous ont été mobilisés autour d'une avancée concrète : le lancement de la gamme iMPAKT, des matériels alternatifs utilisant des biocarburants ou

« C'est une formation en mode continu, au plus près des équipes, qui constitue un vrai levier de performance individuelle et collective. »

Carine Vermeersch,  
Directrice Formation Métiers



« Les retours sont extrêmement positifs. Cet échange contribue à fédérer les équipiers autour du projet iMPAKT. »

Nabil Ghammam Malek,  
Responsable Marketing Produit



Des équipiers engagés pour un numérique durable

Tout comme le World CleanUp Day nettoie la nature des déchets qui s'y amassent, le Cyber World CleanUp Day entend réduire notre empreinte numérique en nettoyant nos données et en offrant une seconde vie à nos équipements. Deux actions citoyennes auxquelles participent les équipiers de Kiloutou ! « Plutôt que de focaliser l'action sur une seule journée, nous avons choisi de l'inscrire dans la durée, sur 6 semaines, à raison d'une thématique par semaine. Pour générer une vraie prise de conscience », explique Xavier Raynaud, Directeur Organisation et Systèmes d'Information. Depuis septembre 2021, sur l'intranet du Groupe, les équipiers sont sensibilisés aux bonnes pratiques et aux bons usages en matière de numérique responsable et de cybersécurité, comme le nettoyage de sa messagerie, etc.

#### SE FORMER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Et pour embarquer l'ensemble des collaborateurs dans cette trajectoire climat, Kiloutou a « mis le paquet ». En septembre 2021, c'est le collectif de la force de vente qui s'est réuni pour découvrir les solutions de la gamme iMPAKT, démonstrations à l'appui. Objectif : en faire les relais de l'engagement environnemental de Kiloutou et leur donner

des motorisations hybrides ou électriques qui vont permettre d'accompagner les clients de Kiloutou dans la mise en place de chantiers bas carbone. « Pour concevoir cette gamme, nous avons travaillé avec les Directions des Achats et des Méthodes ainsi que le réseau, au sein de comités produits successifs. Une fois la gamme testée et validée, nous l'avons présentée dans les régions », témoigne Nabil Ghammam Malek, Responsable Marketing Produit.





l'expertise nécessaire pour conseiller leurs clients. Objectif atteint, selon Karine Vassort, Chargée d'Affaires : « Nous nous sentons concernés par la transition écologique, chacun à notre niveau. Dans les agences Kiloutou, nous pratiquons le tri des déchets, par exemple. Avec la nouvelle gamme iMPAKT, on va encore plus loin. C'est valorisant de constater que l'entreprise porte ces valeurs de responsabilité environnementale et de s'en faire l'ambassadeur auprès de nos clients. » Kiloutou a également mobilisé ses fournisseurs pour former ses équipes techniques et commerciales sur les matériels de la gamme iMPAKT. En 2021, Volvo, Wacker Neuson et Haulotte ont assuré des sessions de formation en présentiel mixant théorie et pratique. Elles ont fourni aux participants les clés pour appréhender les caractéristiques de ces matériels bas carbone et se sentir à l'aise face aux clients ou en atelier.

### « LIVE », UN NOUVEAU OUTIL DE COMMUNICATION

En parallèle, pour favoriser l'interaction avec les équipiers sur un mode plus ludique, ont été organisés des Live d'une heure. Le concept : la présentation et la démonstration de 3 matériels de la gamme iMPAKT, suivies d'une session de questions-réponses en direct. « Les retours sont extrêmement positifs. Cet échange contribue à fédérer les équipiers autour du projet iMPAKT. Après deux Live sur des matériels de terrassement en septembre 2021 et janvier 2022, nous en prévoyons un nouveau au printemps sur les matériels d'élévation », précise Nabil Ghammam. Le format des Live sera également utilisé en 2022 pour poursuivre le travail d'acculturation des équipiers aux enjeux climatiques et sur sa déclinaison stratégique au sein de Kiloutou. Enfin, la sensibilisation des équipiers se joue aussi via des outils de communication

## « Avec la nouvelle gamme iMPAKT, on va encore plus loin. C'est valorisant de s'en faire l'ambassadeur auprès de nos clients. »

Karine Vassort, Chargée d'Affaires IDF Sud-Est

plus traditionnels. Un numéro spécial de *Soudure*, le magazine interne de Kiloutou, a été consacré à l'engagement environnemental de l'entreprise, à la présentation de la gamme iMPAKT et aux nombreuses initiatives déployées. Les mêmes messages ont été diffusés auprès des collaborateurs du siège de Kiloutou à l'occasion de la réunion trimestrielle « KI veut de l'info » de septembre 2021.

Alignés avec la démarche de l'entreprise, mobilisés sur des objectifs environnementaux compris et partagés, les équipiers Kiloutou sont plus que jamais volontaires et soudés !



### Une sensibilisation en mode ludique

À l'occasion de la Semaine européenne du développement durable, du 18 septembre au 8 octobre 2021, les équipiers de Kiloutou ont été invités à participer à un jeu inter-entreprises intitulé Planète Quiz. Quelque 300 personnes ont ainsi répondu chaque jour aux différentes questions posées sur des thématiques environnementales, permettant à Kiloutou de finir à la 9<sup>e</sup> place parmi les 15 entreprises participantes.



## « LA FORMATION AUX MÉTIERS, UN ENJEU STRATÉGIQUE

Kiloutou déploie un nouveau parcours d'intégration sur 12 mois. Le premier mois, les nouveaux équipiers bénéficient d'une formation de 3 jours au sein de leur région pour aborder la connaissance de l'entreprise et les bases du matériel. Ils bénéficient en complément d'une journée individuelle d'observation et de coaching. Entre le 2<sup>e</sup> et le 6<sup>e</sup> mois, ils perfectionnent leur connaissance du matériel, au travers de formations dispensées par les fournisseurs. Au bout de 8 mois, ce parcours est complété par une visite du siège ainsi que par une formation de 3 jours sur les offres et services, les étapes d'un chantier et la vente par téléphone.



## « LA COUPE TRANSPORT

Après l'organisation d'une première Coupe Technique au printemps 2021, Kiloutou ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. Devant le succès rencontré par cette compétition interne, l'événement est reconduit pour 2022. Dans la lignée de ce dernier, Kiloutou lance en 2022 une Coupe Transport destinée à ses équipiers conducteurs de véhicules utilitaires et poids lourds : quatre équipiers par région vont concourir à cette compétition au niveau régional, interrégional puis national ; des quiz et des épreuves pratiques permettront de sélectionner les quatre meilleures équipes pour une finale qui se déroulera au mois de juin. L'objectif est de mettre en lumière et de mieux faire connaître les compétences requises pour exercer la fonction d'équipier conducteur.

# FEUILLE DE ROUTE 2022



## « MANAGER PAR LA SÉCURITÉ

2022 marque le 5<sup>e</sup> anniversaire de la création de la Direction Sécurité, Santé et Prévention de Kiloutou et du déploiement d'une politique sécurité à l'échelle du Groupe. Cette année sera riche avec l'actualisation des protocoles liés à la crise sanitaire, la prévention des risques psychosociaux et la poursuite du déploiement des formations au management de la prévention. Dans un souci de simplification et de meilleure traçabilité, la télédéclaration des accidents du travail sera mise en place. Enfin, une évaluation externe de la démarche va être conduite afin de déterminer son niveau de maturité.



## « OBJECTIF 1 000 EMBAUCHES !

Kiloutou a réalisé 500 recrutements en 2021. Pour 2022, le Groupe prévoit de recruter 1 000 nouveaux collaborateurs, pour les fonctions commerciales, techniques et transport, et 300 contrats d'alternance et stages. Les nouvelles recrues bénéficieront d'un parcours d'onboarding rythmé par trois temps forts (avant l'arrivée, le jour J et après l'arrivée) pour se sentir accueilli, se familiariser avec l'entreprise et faire un point régulier avec leur manager et leur tuteur. Ils suivront parallèlement une formation décentralisée sur 12 mois, notamment pour connaître les gammes de matériels.

# » ENGAGÉS POUR NOS CLIENTS

Nos équipiers s'engagent au quotidien pour offrir à nos clients une expérience de qualité, adaptée à leurs attentes. Au-delà de notre ancrage territorial, de notre réactivité, de la fiabilité et des performances des matériels loués, nous développons de nouveaux services et élargissons notre offre pour apporter des réponses innovantes aux enjeux majeurs de nos clients tels que la dématérialisation de leurs achats, la sécurité et la décarbonation des chantiers.

22 Dialogue entre **Baptiste Benier** (Responsable Formation Clients, Kiloutou France), **Joaquim Aguilar** (Directeur du Développement, Kiloutou Espagne), **Christine Ouayoun** (Directrice Commerciale, Kiloutou France) et **Christophe Fulconis** (Directeur des Achats, Eiffage Route Grand Sud)

24 Faits marquants 2021

26 Reportage sur l'expérience client optimale

29 Feuille de route 2022



# OFFRIR LA MEILLEURE EXPÉRIENCE POSSIBLE



01 #FORMATION CLIENTS

## › L'expérience client réussie se joue-t-elle aussi dans les centres de formation clients Kiloutou ?

**Baptiste Benier,**  
Responsable Formation Clients, Kiloutou France

« Absolument, car à travers les différentes formations CACES®, dispensées sur nos plateaux techniques, nous allons au-delà de la location : nous aidons nos clients à répondre à leurs obligations de formation et à consolider les compétences de leurs salariés pour qu'ils utilisent nos matériels en toute sécurité. L'activité Formation de Kiloutou est certifiée QUALIOP, un gage de qualité. Nous privilégions la pratique : 75 % du temps total y est consacré, sur des matériels qui restent disponibles tout au long de la formation. Nos formateurs permanents sont des professionnels dotés d'une expérience technique acquise pendant plusieurs années au sein de notre réseau d'agences. Les clients peuvent réserver leurs sessions en ligne et nous demander d'intégrer des contenus spécifiques en lien avec leur démarche QSE. »

02 #QUALITÉ

## › En quoi la certification ISO 9001 de Kiloutou Espagne en mai 2021 apporte-t-elle de la valeur à vos clients ?

**Joaquim Aguilar,**  
Directeur du Développement, Kiloutou Espagne

« Le déploiement d'un système de management de la qualité et sa certification ISO 9001 apportent une valeur ajoutée à la fois directe et indirecte à nos clients. Par cette démarche, Kiloutou Espagne s'oriente directement vers la satisfaction client, via l'écoute, la collecte, l'analyse de tous les retours clients et la mise en œuvre d'actions, correctives et préventives. Indirectement, la mise en place des process qualité dans toutes nos agences, la gestion des non-conformités et la dynamique d'amélioration continue contribuent à une meilleure performance de l'entreprise et à un meilleur service client. Le succès de cette démarche est d'ailleurs confirmé par la progression de notre indice de satisfaction client, le Net Promoter Score. Notre objectif est de pérenniser ces résultats et d'accompagner la stratégie et la croissance de Kiloutou Espagne dans les années qui viennent, et c'est pour cela que nous avons créé un département Qualité. »



03 #EXPÉRIENCE CLIENT

## › Comment agissez-vous pour améliorer l'expérience vécue par les clients Kiloutou ?

**Christine Ouayoun,**  
Directrice Commerciale, Kiloutou France

« Chez Kiloutou, l'acte de location doit s'accompagner d'une émotion positive pour nos clients, et ce dès le premier contact, qu'il ait lieu en agence, au téléphone ou en ligne. Nous repensons d'ailleurs l'ergonomie et le contenu de notre site Internet afin de procurer une expérience de navigation plus simple et plus fluide. En agence ou au téléphone, nos clients sont accueillis de façon conviviale et personnalisée : cela fait partie de notre ADN. Ensuite, une écoute attentive, la bonne compréhension du besoin du client, le conseil sur le matériel le plus adapté sont autant d'éléments favorisant la bonne perception du client, qui doit se sentir unique et considéré. Bien entendu, nous portons également une attention extrême à la fiabilité de notre matériel, au respect des délais de livraison, à la prise en main de l'utilisateur et à notre réactivité en cas de panne. À cet effet, nous avons déployé des tutoriels d'utilisation du matériel et un service de vidéo-assistance en cas de problème technique. Enfin, une expérience client est totalement réussie lorsque notre bonne connaissance du client nous permet d'anticiper ses besoins. C'est pourquoi les équipiers de Kiloutou s'attachent à être proactifs, que ce soit sur les chantiers ou dans l'accompagnement des enjeux de nos clients tels que la transition énergétique et la sécurité ! »

04 #RÉUSSITE

## › Avez-vous le sentiment de vivre une expérience client réussie avec Kiloutou ?

**Christophe Fulconis,**  
Directeur des Achats, Eiffage Route Grand Sud

« Oui ! Kiloutou est un groupe en croissance qui a réussi à maintenir des relations humaines et de confiance avec ses clients. Les interlocuteurs que je côtoie, depuis le terrain jusqu'à la Direction Commerciale, sont accessibles et s'impliquent fortement pour répondre à nos exigences, qu'il s'agisse de la qualité des matériels, des délais de livraison, de la sécurité, etc. Nous reconnaissons leur professionnalisme et leur expertise dans le domaine des travaux publics et nous faisons progresser leur part de marché chez Eiffage. Kiloutou a franchi un cap en devenant force de proposition et en nous proposant des innovations qui améliorent la qualité de vie au travail de nos collaborateurs, comme les ergosquelettes de la gamme Kare, ou qui nous aident à atteindre des objectifs ambitieux de réduction d'émissions, comme les matériels de la gamme iMPAKT. Pour un groupe comme Eiffage, il est important de pouvoir s'appuyer sur un fournisseur qui nous accompagne dans cette voie. »



# FAITS MARQUANTS



## 01 #CERTIFICATION

### Deux nouvelles filiales certifiées ISO 9001

La certification ISO 9001 reconnaît le système de management de la qualité mis en place pour améliorer la satisfaction des clients. Kiloutou France est certifié depuis 2000. L'objectif du Groupe est qu'il en soit de même pour l'ensemble de ses filiales, en France et à l'international. C'est le premier socle de la politique de développement durable. Après Kiloutou Pologne, premier loueur certifié en 2019, et Kiloutou Module, en 2020, objectif atteint en 2021 pour Kiloutou Espagne et Kiloutou Énergie, filiale spécialisée dans la location de solutions en énergie temporaire.

## 02 #ÉCONOMIE CIRCULAIRE

### Victoire pour « Rien à vendre » !

C'est par son originalité que la campagne « Rien à vendre » de Kiloutou s'est démarquée lors des Grands Prix Stratégie de la publicité. En trois petits films de vingt secondes, on voit des professionnels du bâtiment qui conseillent de ne pas acheter un matériel, mais de le louer. Au travers des retours d'expérience, ils mentionnent la meilleure bétonnière du marché, ou encore la tronçonneuse qu'ils utilisent au quotidien. Le ton se veut décalé, pour un message fort : louer au lieu d'acheter. Basée sur la mutualisation des ressources, la location est plus vertueuse que l'achat ; c'est l'essence même du métier de Kiloutou.



## 03 #RÉCOMPENSE

### La gamme Kare primée

Kiloutou a décroché le Prix du Public aux Trophées de la Sécurité 2021 avec la gamme Kare, dédiée à la prévention, la sécurité et l'ergonomie au travail. Organisé depuis 2007, cet événement rassemble plus de 800 professionnels autour

d'innovations et de bonnes pratiques de sécurité. Plus de 5 000 personnes ont voté pour la gamme Kare de Kiloutou ! Une belle récompense pour toutes les équipes mobilisées et l'occasion de mettre en lumière l'accompagnement apporté aux clients, depuis l'analyse de leur besoin jusqu'à l'installation des dispositifs.



« Plus de **5 000** personnes ont voté pour la gamme Kare de Kiloutou ! »

2 0 2 1

# ENGAGÉS POUR UNE EXPÉRIENCE CLIENT OPTIMALE

Kiloutou place plus que jamais la satisfaction des utilisateurs au cœur de son développement. Au-delà de son expertise sur le matériel, Kiloutou trouve de nouveaux leviers pour construire une expérience client performante avec, entre autres, des innovations au service de la sécurité au travail.

**Chez Kiloutou, les équipiers ont l'orientation client et l'envie de bien faire chevillées au corps.** Comme en témoigne Thomas Basuyau, Responsable d'Agence à Lorient : « *La satisfaction client repose sur une prestation complète : un accueil personnalisé, une découverte approfondie de ses besoins, un matériel de qualité avec les conseils d'utilisation associés, une facturation juste et une grande réactivité en cas de difficulté. Au sein des agences de Lorient, nous avons mis en place le "double contrôle" pour assurer une qualité du matériel irréprochable !* » Pour formaliser cette démarche, Kiloutou

a élaboré le Contrat Pro. Lancé en septembre 2021, c'est un ensemble de 7 engagements destinés à répondre aux besoins des clients professionnels et à contribuer à la performance de leurs chantiers. « *La proximité entre leur chantier et une agence, la disponibilité du matériel, la prévisibilité grâce à l'existence d'une offre tarifaire dédiée, plus de flexibilité dans les conditions de location et une assistance en cas de besoin sont les attentes les plus*

*fréquemment citées par les professionnels lors de la location de matériel. Le Contrat Pro y répond* », indique Xavier Boulet, Directeur Marketing France. En complément de l'offre la plus large du marché disponible sur tout le territoire, les 7 engagements du Contrat Pro proposent au professionnel des services adaptés à ses attentes : tarifs fixes et connus à l'avance sur la gamme d'outillage Kiloutou comme sur l'assurance casse et vol, le retrait du matériel réservé



« Grâce au Punch Out, nous connectons notre environnement de vente à la solution d'approvisionnement de nos clients. À la clé, des échanges et des commandes plus fluides. »

Xavier Boulet,  
Directeur Marketing France

en 15 minutes, une marge de 2 heures pour le retour de l'outillage, une assistance matérielle en 4 heures maximum, ainsi que l'accès à un espace client MyKiloutou.fr et à une messagerie tchat pour dialoguer avec les conseillers Kiloutou. « *Le Contrat Pro est la première pierre de notre stratégie de fidélisation des artisans. Nous allons construire des réponses plus ciblées à leurs besoins, à partir d'une segmentation plus fine par catégories* », ajoute Xavier Boulet.

## LE CLIENT AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE DIGITALE

Dans la relation de proximité que Kiloutou entretient avec ses différentes typologies de clients, les outils numériques ont toute leur place. Depuis la location en ligne de matériels jusqu'à leur maintenance. « *Grâce à une meilleure ergonomie du site kiloutou.fr et au lancement des forfaits week-end pour les particuliers, le chiffre d'affaires des locations réalisées en ligne a été multiplié par 2,5 en 2021* », note Vincent Ranaivoson, Directeur de la Transformation Groupe. La caution liée

à la location peut désormais être payée en ligne. Autre avancée dans la voie de la dématérialisation : Kiloutou déploie auprès des grands comptes le « Punch Out », une solution offrant un accès direct à l'offre qu'ils ont négociée avec Kiloutou depuis leur propre plateforme d'e-procurement. « *Grâce au Punch Out, nous connectons notre environnement de vente à la solution d'approvisionnement de nos clients. À la clé, des échanges et des commandes plus fluides* », estime Xavier Boulet.

## DES GAMMES ENRICHIES ET DES SERVICES EN PLUS

Autre attente forte et croissante des clients : l'amélioration de la prévention,



**Des locations à plus faible impact**

Kiloutou accompagne les professionnels dans la démarche de réduction d'émissions de CO<sub>2</sub> sur leurs chantiers. Outre la gamme de matériels alternatifs iMPAKT, sur le site kiloutou.fr, ils disposent d'une Calculette Carbone permettant de visualiser facilement l'impact carbone de leurs projets, en fonction de leurs choix de matériels. La calculette indique l'empreinte carbone de l'équipement qu'ils envisagent de louer, sur la durée de location prévue. Très pratique, l'outil leur propose également, quand c'est possible, une alternative avec un matériel équivalent mais moins émetteur de CO<sub>2</sub>.



« Chez Kiloutou, les équipiers ont l'orientation client et l'envie de bien faire chevillées au corps. »

Thomas Basuyau,  
Responsable d'Agence, Lorient

## FEUILLE DE ROUTE 2022

l'ergonomie et la sécurité sur leurs chantiers de BTP ou leurs sites industriels. Kiloutou y répond depuis 3 ans avec la gamme Kare. Elle comprend l'ergosquelette, pour soulager les opérateurs lors du travail en posture bras levés, et le gilet connecté pour prévenir les collisions engins-piétons, source de nombreux accidents graves. Cette gamme s'est enrichie en 2021 d'un laser anti-franchissement, pour créer une barrière immatérielle sur les chantiers à proximité de rails, de lignes électriques, de rivières, etc. Autre nouveauté : le Bras Zéro Gravité, surnommé Bras ZéroG, qui prévient les troubles musculo-squelettiques (TMS) en annulant le poids des matériels utilisés (jusqu'à 15 kg) par les opérateurs. Il vient les soulager d'un effort physique inutile tout en leur permettant de se concentrer sur leur tâche. Au-delà des matériels, Kare, c'est une approche globale, depuis l'analyse des besoins et l'identification des solutions auprès de fournisseurs jusqu'au retour d'expérience client. « *Proposer ces équipements en location les rend accessibles à toutes les entreprises. En outre, nos équipes techniques les accompagnent dans leur installation et leur appropriation* », précise Vincent Ranaivoson.

Satisfaire les attentes des clients Kiloutou, c'est aussi proposer une offre de formations réglementaires et de CACES<sup>®1</sup> conçue pour que leurs équipes acquièrent une maîtrise parfaite du matériel loué et des règles de sécurité. Ces cursus se déroulent sur des plateaux techniques conformes au nouveau référentiel CACES<sup>®</sup>. Mieux : en 2021, l'activité Formation Clients de Kiloutou a été officiellement certifiée QUALIOP1, un gage de professionnalisme et de performance. Délivré par un organisme certificateur

## « Proposer ces équipements en location les rend accessibles à toutes les entreprises. En outre, nos équipes techniques les accompagnent dans leur installation et leur appropriation. »

Vincent Ranaivoson,  
Directeur de la Transformation Groupe

externe, ce label s'articule autour d'un référentiel de 32 critères. « *Pour nos clients, c'est l'assurance de formations de qualité dispensées à leurs collaborateurs, tant en termes d'adéquation des moyens pédagogiques, de compétences des formateurs que de modalités d'évaluation et de validation des acquis ou encore de prise en compte des appréciations formulées par les stagiaires* », conclut Baptiste Benier, Responsable Formation Clients.

1. Certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (de plateformes et chariots élévateurs, d'engins de chantier ou encore de gerbeurs).



### Le digital pour une assistance plus rapide

Lancé en 2021, un nouveau service de vidéo-assistance apporte aux clients Kiloutou une réactivité maximale en cas de panne, évitant de ralentir voire d'immobiliser leurs chantiers, tout en réduisant les coûts, délais et émissions de CO<sub>2</sub> liés au déplacement d'un technicien. Chaque client bénéficie en direct et en visio des conseils avisés d'un technicien Kiloutou, pour identifier et résoudre en temps réel le problème rencontré avec le matériel loué. Pour bénéficier de ce service, fruit d'une collaboration avec la start-up Apizee, nul besoin de télécharger une application ou d'être équipé d'un ordinateur, il suffit de cliquer sur un SMS pour se connecter. Et si cette assistance à distance n'est pas suffisante, Kiloutou dépêche un technicien sur place pour remettre le matériel en état de marche.



### » PLUS DE SERVICE, MOINS DE PAPIERS !

La location d'un matériel nécessite d'établir, entre Kiloutou et ses clients, un contrat, auquel sont associées une facture et parfois des pièces complémentaires, comme des devis ou des bons de commande. Cela représente beaucoup de papiers ! Partant de ce constat, Kiloutou a entamé une simplification du processus de location client. En 2021, une première étape a lieu avec la mise en place du Punch Out, une connexion des systèmes informatiques de Kiloutou avec ceux de ses clients grands comptes. Cet interfaçage permet aux clients de passer directement leurs demandes depuis leur système informatique, puis à Kiloutou de les récupérer dans le sien. À la clé : une gestion simplifiée et allégée. En 2022, Kiloutou va aller plus loin. Le chantier ? Dématérialiser l'envoi de factures pour le plus grand nombre de clients !

### » DES ACHATS TOUJOURS PLUS RESPONSABLES

Le développement durable est un sujet désormais ancré entre Kiloutou et ses fournisseurs. Déployée depuis 2019, la charte éthique couvre à ce jour 86 % des dépenses 2021 liées au matériel. Des critères RSE sont également intégrés aux appels d'offres. Les principaux fournisseurs ont par ailleurs répondu à un questionnaire d'autoévaluation de leurs pratiques, et des rendez-vous ont été organisés pour évaluer leur maturité. La démarche s'accélère en 2022 avec le déploiement de la solution EcoVadis dédiée à l'évaluation de la performance RSE des entreprises. Le Groupe se fixe pour objectif d'évaluer 80 % de ses dépenses liées au matériel avant d'étendre cette approche aux autres familles d'achats.

### » UN ACCOMPAGNEMENT FULL SERVICE

Pour répondre aux nombreux tracas posés par la gestion du parc d'outils électroportatifs, Kiloutou lance en 2022 KFLEET, une prestation « full service ». Au travers de cette offre, Kiloutou va proposer la location longue durée de matériels d'outillage neufs incluant un espace client pour gérer son parc d'outils et un SAV réactif (réparations prioritaires, échange du matériel, enlèvement et livraison sur chantiers...). Au-delà des enjeux de performance sur les chantiers, ce nouveau service va permettre l'optimisation de la gestion du parc d'outils et un allongement du cycle de vie du matériel au moyen d'une maintenance dédiée. Tout a été pensé jusqu'en aval, puisqu'à l'issue des locations les matériels trouveront une seconde vie grâce à la filiale Kiloutou Matériel d'Occasion.



# » ENGAGÉS POUR LES TERRITOIRES

Par la nature de son activité et ses implantations locales, Kiloutou est dans une démarche de partenaire avec les territoires. Son ambition est de s'inscrire durablement dans le tissu local en participant au développement économique, à l'insertion professionnelle et en soutenant des associations.

- 32 Dialogue entre **Anna Grill** (Vice-Présidente du World CleanUp Day France), **Frédéric Rossignol** (Responsable d'Agence, Kiloutou France), **Lionel Wallet** (Directeur du Réseau Province, Kiloutou France) et **Vincent Colombié** (Responsable de l'unité d'Entretien et d'Exploitation de la Route)
- 34 Faits marquants 2021
- 36 Reportage sur la diffusion des bonnes pratiques du développement durable
- 39 Feuille de route 2022



# S'ENGAGER LOCALEMENT



01 #WORLD CLEANUP

## Comment agir concrètement pour l'environnement en région ?

**Anna Gril,**

Vice-Présidente de l'Association World CleanUp Day France

« Notre partenariat avec Kiloutou dure depuis 4 ans. Et c'est un soutien précieux : prêt de matériel, soutien financier, organisation de ramassages dans les régions et implication des équipiers dans l'opération. Cette aide est primordiale pour nos bénévoles organisateurs de cleanups, qui ne disposent pas de moyens techniques pour gérer de grosses quantités de déchets. En 2021, ce partenariat a franchi un cap avec une nouvelle convention de mécénat pour 3 ans qui inscrit cette collaboration dans la durée. »

02 #INTÉGRATION

## Comment avez-vous été embarqué dans l'aventure Kiloutou ?

**Frédéric Rossignol,**

Responsable d'Agence, Kiloutou France

« Quand Kiloutou a racheté Aquiloc, il y a 5 ans, tout a été fait pour faciliter mon intégration et je me suis senti écouté. J'ai d'abord été formé aux logiciels métiers. L'équipe m'a également partagé l'ambition de l'entreprise et les engagements de développement durable. Voir que notre entreprise est aussi investie dans ce domaine nous donne à nous, équipiers, l'envie d'aller encore plus loin. Cette volonté est souvent partagée par nos clients. Au fil de mes discussions avec eux, je m'aperçois qu'ils sont demandeurs de machines aux nouvelles normes, qui soient plus respectueuses de l'environnement, mais aussi plus sûres. Cela nous positionne en vrai partenaire-conseil. »



03 #ENTREPRISE RESPONSABLE

## Comment accompagner les territoires dans leur développement durable ?

**Lionel Wallet,**

Directeur du Réseau Province, Kiloutou France

« Kiloutou est une entreprise responsable. C'est la raison pour laquelle nous n'envisageons notre croissance qu'à travers le développement durable et l'humain. Aujourd'hui, l'implantation de nos 500 agences nous permet d'entretenir une relation de proximité avec chaque territoire et d'y diffuser nos engagements. Nous pouvons ainsi être force de conseil et faciliter l'accès à des engins très peu polluants, que nos clients peuvent utiliser en toute sécurité. Ce qui est vertueux pour la planète l'est également pour nos clients et leurs utilisateurs. Ce sens de notre responsabilité ne s'arrête pas là. Nos agences offrent aussi des emplois locaux, elles ouvrent leurs portes à des stagiaires ou des alternants et sont solidaires des territoires. »

04 #PROXIMITÉ

## Comment cultiver la confiance entre partenaires ?

**Vincent Colombié,**

Responsable de l'unité d'Entretien et d'Exploitation de la Route, Tarn

« Dans le Tarn-et-Garonne, il y a très peu d'entreprises de location de matériels qui ont plusieurs agences réparties sur l'ensemble du département. L'implantation de Kiloutou dans notre département est donc une véritable opportunité. Cela contribue au dynamisme du tissu économique et à la qualité environnementale des projets. Nous apprécions que leur flotte soit régulièrement renouvelée, avec le référencement de nouveaux produits comme la gamme de matériels bas carbone. La livraison des matériels via des camions au gaz est également un plus. Entreprise mandataire d'un accord-cadre, c'est un partenaire de confiance, avec qui nous avons noué une vraie relation de proximité. »



# FAITS MARQUANTS

## M E R C I



« En 2021, ce sont près de **570** stagiaires et alternants qui ont été accueillis. »

### 01 #PARTAGE

#### Rencontrer, discuter et transmettre

Kiloutou cultive la fierté du métier et transmet cette passion notamment auprès des plus jeunes. En 2021, ce sont près de 570 stagiaires et alternants qui ont été accueillis. Kiloutou s'engage à aller à leur rencontre dans les forums et au sein des lycées. Ces moments de partage prennent plusieurs formes : dons de matériel pour les sessions de formation et partage des fondamentaux du métier de l'entretien et de la maintenance avec les équipiers. Une bonne manière de susciter des vocations.

### 02 #RENCONTRE

#### Partager, partager !

Les équipiers aiment être sur le terrain en proximité avec leurs clients. En 2021, ils ont profité de la reprise des salons professionnels pour mettre en avant leur savoir-faire. Lyon, Martignes, Pau ou Boulogne-

Billancourt : les équipes sont allées aux quatre coins de la France pour rencontrer clients et entrepreneurs et leur présenter de nouveaux services ou produits tels que les matériels alternatifs. Le but : présenter le monde de demain et diffuser une démarche responsable et respectueuse de l'environnement.



### 03 #ENGAGEMENT

#### La solidarité au cœur des valeurs de Kiloutou

La crise sanitaire de 2021 n'a pas eu raison des engagements de mécénat de compétences de Kiloutou auprès des associations locales. Mixité, égalité professionnelle, handicap, les équipiers sont restés mobilisés. Des ateliers pour aider à l'insertion professionnelle de demandeurs d'emploi issus des quartiers prioritaires ont été organisés et animés. En collaboration avec la start-up sociale L'Engagement Simone, les équipiers ont retroussé leurs manches pour participer à la réhabilitation de deux maisons d'accueil de personnes handicapées à Lille et au Quesnoy.



2 0 2 1

# DIFFUSER LES BONNES PRATIQUES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

À l'été 2021, BpiFrance organisait le BIG Tour, aussi appelé cette année « Tournée de la relance ». Ce festival de l'entreprise France a pour vocation de mettre en valeur la richesse de l'entrepreneuriat français et particulièrement les innovations et nouvelles technologies.

Kiloutou était partie prenante de cette caravane, qui s'est déplacée de ville en ville à la rencontre de ceux qui font l'économie locale. Kiloutou a choisi de présenter les produits de la gamme Kare, dont l'ambition est de rendre certains métiers plus sûrs et moins fatigants pour les travailleurs. Le BIG Tour est ainsi un moment privilégié pour partager avec fierté la pierre apportée à l'amélioration des conditions de travail

500 agences réparties partout dans l'Hexagone, 5 000 équipiers à l'écoute des besoins des clients. Pour Kiloutou, ce maillage de proximité est tout à la fois une responsabilité et un levier pour avoir un impact positif, social, économique et environnemental sur les territoires. Partenariats, campagnes, sensibilisation... En 2021, les équipiers se sont largement mobilisés. Tour d'horizon.

des agents de terrain. C'est l'occasion pour Kiloutou de renforcer sa proximité avec le territoire en abordant de nouveaux publics. « Nous rencontrons les élus nationaux et locaux. Tous ne connaissent pas forcément le détail de nos activités. Nous leur avons expliqué notre contribution à la reprise

économique et au verdissement des projets de BTP. C'est un fort levier de dynamisme économique pour les années à venir que nous voulons soutenir, partout où nous sommes implantés », rappelle Jean-Marc Marie, Directeur Méthode et Professionnalisation Commerciale. Au-delà de la diffusion

« C'est un fort levier de dynamisme économique pour les années à venir que nous voulons soutenir, partout où nous sommes implantés. »

Jean-Marc Marie,  
Directeur Méthode et Professionnalisation Commerciale



« Nous avons eu une participation massive des équipiers. Tous se sont sentis concernés par la problématique et ont eu la sensation de faire partie d'un mouvement positif pour la planète. »

Élodie Merlier,  
Responsable d'Agence,  
Thonon-les-Bains



des innovations, Kiloutou concrétise son engagement par de nombreuses actions sur le terrain, en lien avec les centres de formation et les associations locales.

## ÉVEILLER LES CONSCIENCES

Parmi ces actions, citons le partenariat avec le World CleanUp Day, qui dure depuis 2018. Inspirée d'un mouvement citoyen né en Estonie, cette association, fondée en 2017, a pour ambition de mobiliser 5 % de la population mondiale sur une journée pour nettoyer la planète de ses déchets sauvages. Jan-Luc Ambre, Directeur Administratif et Financier du Groupe, l'a d'abord découverte à titre personnel : « L'objectif est simple : nettoyer les déchets sauvages le temps d'une journée. Implicitement, il s'agit de mobiliser les populations et d'éveiller les consciences au sujet de l'environnement. » Notre groupe

a commencé par accompagner financièrement la création de l'association World CleanUp Day en France. Un appui financier, qui se poursuit chaque année, mais aussi logistique : « Durant cette journée, à laquelle tous peuvent participer, nous prêtons du matériel pour le ramassage des ordures, car certaines actions nécessitent parfois de la manutention lourde... » En plus des valeurs environnementales qu'il véhicule, le World CleanUp Day est un vecteur de solidarité entre les équipes de Kiloutou. Une entraide qui n'a pas échappé à Élodie Merlier, Responsable d'Agences à Thonon-les-Bains, lorsque ses équipiers ont nettoyé les abords de leur lieu de travail : « Nous avons eu une participation massive des équipiers. Tous se sont sentis concernés par la problématique et ont eu la sensation de faire partie d'un mouvement positif pour la planète. »

« L'objectif est de nettoyer les déchets sauvages le temps d'une journée. Il s'agit de mobiliser les populations et d'éveiller les consciences au sujet de l'environnement. »

Jan-Luc Ambre,  
Directeur Administratif et Financier

### INTÉGRATION SUR MESURE

Ce sens du collectif et cette culture du développement durable, le Groupe les cultive en interne, et l'applique également dans les entreprises qu'il rachète. « *Les agences nouvellement achetées n'étaient pas forcément sensibles aux sujets Développement Durable dans leur entreprise précédente, souligne Pascal Maume, Directeur Régional Grand Rhône. Les petites entreprises ont moins de moyens pour développer des projets dans ce domaine. Donc, c'est à nous de les sensibiliser.* » Kiloutou compte notamment sur son parcours d'onboarding. « *Cela permet à tout nouvel employé qui rejoint le Groupe de le connaître avant d'y rentrer, explique Pascal Maume. Nous partageons nos engagements et notre volonté de continuer à développer les matériels verts. Cela passe par l'accompagnement de nos clients, à commencer par les grands groupes qui ont les moyens de financer cette transition et qui peuvent en être le fer de lance. Ça nous motive, en tant que salarié, mais également comme citoyen.* »

### LE PARI DE LA JEUNESSE

Cet enthousiasme et ce sens du partage ne sont pas cantonnés à l'environnement. Kiloutou fait en effet le pari de la jeunesse. Avec son réseau d'agences, partout en France, le Groupe peut avoir accès à une jeunesse qui parfois se pose beaucoup de questions quant à son avenir. Conscient de son impact social, Kiloutou veut orienter, conseiller et surtout donner envie. « *Au collègue et au lycée, très peu d'élèves ont des informations sur les métiers que nous proposons* », remarque Benoît Pacceu, Directeur du Développement Ressources



## « Très peu d'élèves ont des informations sur les métiers que nous proposons. Nous voulons sortir de la mauvaise image dont pâtissent les filières techniques. »

Benoît Pacceu,  
Directeur Développement Ressources Humaines

Humaines. *Nous voulons sortir de la mauvaise image dont pâtissent les filières techniques. Le jeune doit se réapproprier ses envies.* » Pour cela, Kiloutou a mis en place des opérations spécialisées telles que « *Crée ton avenir* ». « *Ce dispositif, en relation avec les établissements scolaires, invite les jeunes au cœur de nos agences, où ils s'imprègnent de notre environnement de travail et découvrent un métier qui pourrait les intéresser demain* », ajoute Benoît Pacceu. L'ambition est bien de permettre à chacun de grandir et de prendre de nouvelles responsabilités, en participant au projet de Groupe : favoriser les meilleures pratiques du marché par l'innovation, le sens de l'autre et le respect de la planète.



### Le World CleanUp Day 2021 en chiffres

- **12 régions participantes** sur 14, soit une mobilisation inégale
- **50 ramassages** organisés
- **2 tonnes** de déchets ramassés



### » GARDER LE LIEN AVEC LA JEUNESSE

La jeunesse est l'avenir, et Kiloutou souhaite l'associer à ses projets et participer à sa formation. C'est pourquoi une collaboration avec deux écoles de la métropole de Lille, Junia et l'ICAM, a été mise en place et va se poursuivre en 2022. Durant 3 mois, des étudiants de ces grandes écoles d'ingénieurs vont plancher sur deux problématiques environnementales rencontrées par Kiloutou concernant les solutions de recharge des matériels et l'impact environnemental des modules de chantier. Le but : chercher, explorer, élaborer, concevoir les pistes pour réussir la transition écologique.

### » VERS LA TRANSITION BAS CARBONE

Sensible aux défis climatiques, Kiloutou a fait le choix de la transition écologique. Le Groupe a décidé de collaborer sur un projet du CNPF (Centre national de la propriété forestière), leader de la contribution bas carbone en forêt. Il s'agit de participer au boisement d'une prairie de deux hectares dans la commune de Bouvines (59). Les objectifs sont multiples : d'abord, compenser jusqu'à 350 tonnes de CO<sub>2</sub> sur 30 ans, puis sensibiliser aux enjeux environnementaux et, enfin, favoriser la préservation de la biodiversité.



### » WORLD CLEANUP DAY 2022 : TOUJOURS PLUS RESPONSABLES

Depuis 2018, Kiloutou est partenaire du World CleanUp Day. Le but de cet événement : rassembler collègues, familles ou amis, avec fierté et dans la bonne humeur, afin de nettoyer au maximum la planète en une journée. En 2021, malgré la crise sanitaire toujours présente, près de 500 participants se sont réunis afin de ramasser près de deux tonnes de déchets. Devant le succès de cette édition, le Groupe a souhaité pérenniser son partenariat avec le World CleanUp France en signant une convention de mécénat sur 3 ans. L'objectif est simple : mobiliser de plus en plus au sujet de l'environnement, et ce, dans toutes les filiales.



# » ENGAGÉS POUR LA PLANÈTE

Face à l'urgence climatique, Kiloutou renforce son engagement dans la transition bas carbone en se dotant d'une nouvelle stratégie environnementale assortie d'objectifs ambitieux. Faire évoluer notre flotte de véhicules, nos agences et notre matériel avec nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires : toutes les composantes de cette transformation sont concernées !

- 42 Dialogue entre **François Renault** (Directeur Matériel et Développement Durable Groupe, Kiloutou), **Georges Buriez** (Chef d'entreprise, Axians RAIL Nord-Est Normandie, groupe Vinci), **Davy Guillemard** (Directeur Général, Volvo Construction Equipment France) et **Vincent De Rycke** (Directeur Commercial Régional, Kiloutou)
- 44 Faits marquants 2021
- 46 Reportage sur la réduction de l'empreinte carbone
- 49 Feuille de route 2022



# AVANCER VERS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE



01 #ENVIRONNEMENT

## » Kiloutou a-t-il franchi une nouvelle étape en matière de transition énergétique ?

**François Renault,**  
Directeur Matériel et Développement Durable  
Groupe, Kiloutou

« Tout à fait. 2021 a été une année d'accélération et de synchronisation : investissements dans notre offre de matériels alternatifs, montée en compétences du comité de pilotage de notre politique environnement et mobilisation de l'ensemble de notre filière via les Rencontres du Matériel Durable. Nous avons aussi affiné notre bilan carbone et créé un comité d'experts dédié aux défis technologiques de la transition énergétique. Nous avons à cœur de partager ces avancées, tant pour renforcer la fierté de nos équipes et développer leur sensibilité à ces enjeux que pour entraîner l'ensemble de notre écosystème dans ce sillage. »

02 #INNOVATION

## » Quelles sont vos attentes vis-à-vis de Kiloutou en termes d'engagement environnemental ?

**Georges Buriez,**  
Chef d'entreprise, Axians RAIL Nord-Est Normandie,  
groupe Vinci

« En ligne avec les ambitions environnementales du groupe Vinci, auquel nous appartenons, nous nous efforçons de rendre nos chantiers toujours plus verts et nous comptons sur nos fournisseurs pour nous accompagner dans cette démarche. Connaissant l'engagement de Kiloutou pour la transition énergétique et « bas carbone », nous avons évoqué notre souhait de remplacer à court terme le gazole par du biocarburant dans les matériels que nous louons. L'accueil enthousiaste qu'a reçu ce projet nous a confortés dans le choix de Kiloutou comme partenaire pour tester cette innovation sur des engins de chantier dès l'année prochaine. »



03 #PARTENARIAT

## » Comment accompagnez-vous Kiloutou dans sa stratégie bas carbone ?

**Davy Guillemard,**  
Directeur Général, Volvo Construction  
Equipment France

« La protection de l'environnement fait partie de l'ADN du groupe Volvo depuis toujours. Le groupe Volvo est engagé dans une démarche RSE clairement définie à horizon 2040 avec une étape intermédiaire en 2030. Nous avons à cœur de partager nos innovations dans ce domaine avec nos clients. Kiloutou a ainsi été impliqué dans la conception de notre gamme de machines électriques afin d'apporter son expertise du marché de la location. Nous assurons également la formation des équipes commerciales et techniques de Kiloutou - formation à l'écoconduite et à l'entretien. Cette relation privilégiée nous permet d'exploiter les premiers retours d'expérience des utilisateurs et de réfléchir ensemble aux services associés à ces matériels pour en optimiser la disponibilité et la performance tout en minimisant l'impact environnemental. »

04 #DÉPLOIEMENT

## » Comment déployez-vous les engagements environnementaux de Kiloutou au niveau de la région ?

**Vincent De Rycke,**  
Directeur Commercial Régional, Kiloutou

« Désireux d'être précurseurs dans ce domaine, nous avons proposé à nos clients les premiers matériels électriques de la gamme iMPAKT bien avant leur lancement à l'échelle nationale. Nous avons ciblé les entreprises les plus engagées et pris le temps d'échanger avec elles sur leurs attentes afin de construire des offres globales, basées sur des analyses techniques très fines et intégrant au prix le coût total de possession des matériels électriques. Ce travail nous a permis de remporter plusieurs contrats de longue durée et de nous démarquer de la concurrence en ayant une longueur d'avance. »



# FAITS MARQUANTS



## 01 #ENGAGEMENT

### Des engagements reconnus par nos parties prenantes

Les Rencontres du Matériel Durable ont été primées lors du Grand Prix LCL-Greenflex des Entreprises Engagées. Ces rencontres, dont la 1<sup>re</sup> édition a eu lieu en mai 2021, réunissent loueurs, fédérations professionnelles, clients, fournisseurs, pouvoirs publics et chercheurs dans le but de trouver collectivement des réponses aux défis posés par le réchauffement climatique. Par ailleurs, Kiloutou a adhéré au French Business Climate Pledge, le mouvement d'entreprises françaises en transition vers le bas carbone. Cette démarche fait écho à la stratégie environnementale de Kiloutou visant à réduire de 40 % ses émissions directes de CO<sub>2</sub> d'ici 2030 et à atteindre la neutralité carbone en 2050.



◀ Kiloutou vise à réduire de **40 %** ses émissions directes de CO<sub>2</sub> d'ici 2030 et à atteindre la neutralité carbone en 2050. ▶

## 02 #ÉCOCONDUITE

### L'écoconduite pour tous

L'empreinte carbone liée au transport représente 75 % des émissions directes de Kiloutou. Un des leviers pour la réduire est de « mieux » conduire. Cela concerne les véhicules thermiques mais également les hybrides. Le Groupe a lancé un test sur deux régions et une population du siège

avec la start-up We Now. L'objectif est de mesurer les consommations et émissions des véhicules en les équipant de boîtiers connectés. En engageant les équipiers dans la transformation de leur conduite grâce à une application smartphone simple et ludique, l'apprentissage des bonnes pratiques de l'écoconduite se veut résolument accessible.



## 03 #RÉCOMPENSE

### Wacker Neuson lauréat !

Dans le cadre de sa stratégie d'impact annoncée début 2021, Kiloutou a lancé le Trophée Environnement des Fournisseurs. Il récompense un fabricant de matériels pour sa prise en compte des enjeux environnementaux, au sein de sa propre activité comme dans sa politique de développement de solutions opérationnelles pour les chantiers. Pour la première édition, Kiloutou a distingué l'un de ses partenaires historiques, Wacker Neuson, spécialiste de matériels compacts et engins de chantier. Afin de symboliser cette récompense, Kiloutou a offert un arbre, qui a été planté au siège de Wacker Neuson.

2 0 2 1

# ENGAGÉS POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE CARBONE

**- 40 % d'émissions directes d'ici 2030 et l'atteinte de la neutralité carbone en 2050 :** ce sont les objectifs fixés par Kiloutou dans le cadre de sa nouvelle stratégie environnementale. Cette ambition, qui s'inscrit en ligne avec l'Accord de Paris, se décline en trois champs prioritaires : la flotte de livraison, les agences et le matériel lui-même.

Ces trois leviers n'ont pas été choisis par hasard. « Notre bilan carbone montre que les trois quarts de nos émissions directes sont générés par le transport, le reste étant lié à l'exploitation de nos bâtiments, décrypte Audrey Miclard, Directrice

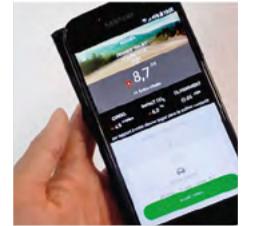
Pionnier de la transition écologique dans le secteur de la location de matériels, Kiloutou a accéléré sa transformation environnementale en 2021 avec la mise en place d'une nouvelle stratégie pour réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>.

Développement Durable. *Quant à l'utilisation de nos matériels, elle représente près des deux tiers de nos émissions totales.* Les actions menées dans le domaine des transports concernent aussi bien la flotte dédiée à la livraison (poids lourds, utilitaires d'exploitation) que les véhicules commerciaux. Elles consistent

à accélérer la transition vers les énergies alternatives en privilégiant des véhicules au gaz naturel liquéfié ou comprimé, hybrides ou électriques. « Nous visons le passage de l'ensemble de notre flotte de véhicules légers en énergie alternative à l'horizon 2025 », précise Arnaud Manes, Directeur Transport France.

« Notre bilan carbone montre que les trois quarts de nos émissions directes sont générés par le transport, le reste étant lié à l'exploitation de nos bâtiments. »

Audrey Miclard, Directrice Développement Durable



« Nous investissons de manière très significative dans ces nouveaux matériels, qui réduisent très fortement (jusqu'à - 90 %) les émissions de CO<sub>2</sub> lors de leur utilisation. »

Xavier Boulet,  
Directeur Marketing France

Le programme de rénovation et de construction d'agences a lui aussi été accéléré pour répondre aux exigences réglementaires énergétiques. En ligne de mire : une baisse de la consommation d'énergie globale du parc de 40 % d'ici 2030.

## LE MATÉRIEL, UN ENJEU PRIORITAIRE

Si les émissions indirectes liées au matériel ne font pas encore l'objet d'engagements chiffrés, elles n'en restent pas moins une priorité pour Kiloutou. La majorité d'entre elles provenant de l'utilisation de carburant, c'est tout naturellement vers des matériels à énergie alternative que se tourne le Groupe. C'est ainsi qu'est née la gamme iMPAKT, qui rassemble déjà plus de 3 500 matériels hybrides, électriques ou bi-énergie en France. « Nous investissons de manière très significative dans ces nouveaux matériels, qui réduisent très fortement (jusqu'à - 90 %) les émissions de CO<sub>2</sub> lors de leur utilisation », explique Xavier Boulet, Directeur Marketing France. Pour aider ses équipiers et ses clients à s'approprier cette nouvelle offre, Kiloutou met à leur disposition un guide des matériels alternatifs, qui présente les avantages de chaque matériel et établit une comparaison avec les équivalents thermiques traditionnels. Un bilan carbone



**L'écoconduite : un levier à ne pas négliger**

L'étude menée par Carbone 4 dans le cadre des Rencontres du Matériel Durable a mis en évidence le rôle de l'écoconduite dans la réduction des émissions carbone des matériels. Un accompagnement que le Groupe proposera à ses clients dans les prochains mois.



des locations est également présenté aux clients du Groupe pour leur permettre d'identifier les matériels les plus polluants et de définir des axes d'amélioration. Par ailleurs, le Groupe a renforcé le rôle de son Centre d'Essai, où sont testés tous les matériels du parc : le respect des critères environnementaux est désormais systématique lors des évaluations. Ces analyses permettent aussi de quantifier l'impact carbone de chaque matériel.

Le Groupe innove également en développant de nouveaux outils et de nouvelles technologies de maintenance préventive pour suivre en temps réel l'état des matériels sur les chantiers et prolonger ainsi leur durée de vie. Avec un double intérêt économique... et écologique !

**DES SOLUTIONS POUR RÉPONDRE AUX DIFFÉRENTS ENJEUX**

Conscient que la transformation environnementale du secteur de la location ne peut réussir qu'au prix d'un effort collectif, Kiloutou a souhaité embarquer toute la filière dans l'identification de solutions durables. « *Les Rencontres du Matériel Durable, organisées à l'initiative du Groupe, ont posé des sujets concrets sur la table, comme les enjeux économiques et techniques des matériels alternatifs et la mesure des gains carbone associés,* indique Hughes-Marie Aulanier, Principal au sein du cabinet Carbone 4, spécialisé dans la stratégie bas carbone. *Ce travail de recherche et d'étude est indispensable pour éclairer les choix stratégiques.* »

Enfin, Kiloutou a fait son entrée sur le marché de la finance durable en obtenant un prêt indexé sur sa performance en matière envi-

**Les Rencontres du Matériel Durable ont posé des sujets sur la table, comme les enjeux économiques et techniques des matériels alternatifs et la mesure des gains carbone associés.**

Hughes-Marie Aulanier, Principal au sein du cabinet Carbone 4

ronnementale, sociétale et de gouvernance (ESG). « *Nous observons depuis deux ans la montée en puissance de Kiloutou sur la transition énergétique et écologique, note Carole Vergez, Banquier-Conseil chez LCL. Ce premier "emprunt responsable" et le trophée remporté au Grand Prix LCL - Green-Flex des Entreprises Engagées montrent sa volonté d'aller plus loin en donnant une impulsion à toute la filière. C'est un signal fort envoyé aux entreprises qui hésitent encore à s'engager.* »



**Des engagements tangibles**

Dans le cadre de l'emprunt vert contracté auprès de LCL, Kiloutou s'est engagé sur 5 critères ESG, parmi lesquels la progression de sa flotte de véhicules décarbonés et de ses investissements en matériels fonctionnant à l'énergie alternative. La performance du Groupe sera mesurée tous les ans, permettant un suivi objectif de ses engagements.

**F E U I L L E D E R O U T E 2 0 2 2**



**DES AGENCES ET UNE FLOTTE DE VÉHICULES TOUJOURS PLUS VERTES**

Kiloutou équipera bientôt ses agences de bornes de recharge pour véhicules électriques afin de favoriser les déplacements durables de ses collaborateurs et de ses clients. Le déploiement commencera en 2022 et s'achèvera en 2024. Le Groupe poursuivra également le remplacement de sa flotte commerciale et de livraison par des véhicules au gaz hybrides ou électriques... et, dès 2022, au bioéthanol E85. Objectif : réduire son empreinte carbone, mais aussi desservir les zones à faibles émissions (ZFE), interdites aux véhicules les plus polluants.



**LES RENCONTRES DU MATÉRIEL DURABLE, UN RENDEZ-VOUS QUI COMPTE**

Après le succès des deux premiers rendez-vous en 2021, Kiloutou organisera les prochaines Rencontres du Matériel Durable en juin 2022. Réunissant l'ensemble des acteurs de la filière des matériels de construction (bâtitisseurs, constructeurs de matériels, fédérations professionnelles...), cet événement vise à faire converger les efforts pour accélérer la transformation environnementale. La première édition s'était achevée par le lancement d'une étude réalisée par Carbone 4, dont les résultats, présentés en décembre 2021, ont confirmé l'impact positif des motorisations alternatives en termes d'émissions de CO<sub>2</sub> et esquissé une harmonisation de la comptabilité carbone.



**DES BILANS CARBONE GÉNÉRALISÉS**

Depuis plus de 10 ans, Kiloutou accompagne ses clients dans leur stratégie environnementale en leur proposant un bilan carbone annuel de leurs locations. Cette cartographie chiffre les émissions de CO<sub>2</sub> des différents matériels loués, permettant ainsi de prioriser la recherche de solutions alternatives vers les matériels les plus polluants et d'identifier les réductions carbone associées. Initialement proposé aux clients grands comptes, cet outil précieux utilisé par les commerciaux sera bientôt accessible au plus grand nombre grâce à l'automatisation des calculs, qui le rendra à la fois plus précis et plus rapide.

# » NOS INDICATEURS DÉVELOPPE- MENT DURABLE

Dans une démarche de transparence et de progrès, Kiloutou partage chaque année ses indicateurs de développement durable. Ces objectifs chiffrés permettent l'évaluation de son impact.



# INDICATEURS DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021

2017 2018 2019 2020 2021

## PROMESSE ÉQUIPIERS

8	Turnover	15,24 %	18,12 %	18,52 %	14,71 %	<b>20,94 %</b>
4	Nombre de stagiaires et de contrats alternance	446	501	573	623	<b>570</b>
5 8	Taux de féminisation	15,39 %	16,5 %	17,64 %	16,85 %	<b>17 %</b>
5	Taux de féminisation dans l'encadrement	19,23 %	20 %	21,04 %	21,3 %	<b>20,5 %</b>
8	Taux de collaborateurs âgés de moins de 25 ans	12,37 %	15,29 %	15,32 %	14,65 %	<b>12,9 %</b>
8	Taux de collaborateurs âgés de plus de 55 ans	5,25 %	5,25 %	5,66 %	6,76 %	<b>7,15 %</b>
8	Taux de travailleurs handicapés	1,66 %	1,64 %	0,7 %	2,47 %	<b>2,3 %</b>
3	Taux de fréquence des accidents de travail	53,7 %	52 %	55,4 %	53,7 %	<b>59 %</b>
3	Taux de gravité des accidents de travail	2,9 %	2,9 %	3,3 %	3 %	<b>1,9 %</b>
4	Taux d'équipiers ayant suivi une formation	87 %	95,69 %	97,1 %	42 %	<b>68 %</b>
8	Taux de promotion interne	59,11 %	59,56 %	58,86 %	59,13 %	<b>60,03 %</b>

## PROMESSE CLIENTS

8	Note de Net Promoter Score	35,70 %	32,70 %	35,50 %	40 %	<b>45 %</b>
8	Taux de dépenses des achats matériels et associés de l'année N-1 couverts par la Charte Éthique	--	--	--	70 %	<b>86 %</b>
4	Nombre de stages de formations au matériel des équipiers du réseau	114	122	138	72	<b>78</b>
8	Nombre de matériels audités	52 514	51 072	48 734	28 535	<b>42 316</b>

## DONNÉES GROUPE

Matériels à la location	280 000	250 000 (Gpe)	250 000	250 000	<b>250 000</b>
Chiffre d'affaires (millions d'euros)	504,1	689 (Gpe)	737	646,1	<b>793</b>
Nombre équipiers	4 070	5 000 (Gpe)	6 000	6 000	<b>6 210</b>
Nombre d'agences	430	550 (Gpe)	550	550	<b>582</b>

# INDICATEURS DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021

2017 2018 2019 2020 2021

## PROMESSE TERRITOIRE

3 4 5 6 8 12 13	Taux des groupes labellisés selon le Référentiel privé Développement Durable	94,9 %	96,6 %	87,1 %	96,9 %	<b>92,2 %</b>
8	Nombre d'actions sociétales référencées	37	61	69	64	<b>68</b>
8	Taux d'équiper ayant suivi la formation Éthique	--	--	86,16 %	83,04 %	<b>86,76 %</b>

## PROMESSE PLANÈTE

6	Consommation Eau (en m <sup>3</sup> )	118 293	80 707	134 244	161 775	<b>165 006</b>
12	Consommation Électricité (en KWh)	21 435 178	18 009 386	20 215 017	17 034 188	<b>17 278 620</b>
12	Consommation Gaz (en KWh)	12 407 473	12 640 832	12 790 279	16 835 576	<b>14 750 523</b>
12 13	Consommation Gasoil (en L)	8 428 201	8 911 738	9 011 693	7 596 688	<b>8 491 640</b>
12	Nombre de tonnes de déchets dangereux traités	317	343	325	317	<b>382</b>
12	Nombre de tonnes d'huiles usagées collectées	192	175	156	150	<b>185</b>
12	Nombre de tonnes de DEEE traités	10,8	38	57	74	<b>117</b>
12 13	Nombre d'actions d'économie d'énergie (électricité ou chauffage)	37	40	124	160	<b>117</b>
12	Nombre de sites équipés au 5 flux	--	--	5	26	<b>47</b>



## TABLEAU DES CONCORDANCES GLOBAL COMPACT

### Principes relatifs aux droits de l'homme

p. 29 : Achats responsables  
La signature d'une charte éthique par la majorité des fournisseurs de matériels.

### Principes relatifs aux conditions de travail

p. 15 et 19 : Sécurité  
Déploiement et animation d'une Politique de Santé, Sécurité et Prévention, avec une équipe dédiée.

### Principes relatifs à l'environnement

p. 46 à 48 : Empreinte carbone  
Des objectifs de réduction d'empreinte carbone associés à des plans d'actions.

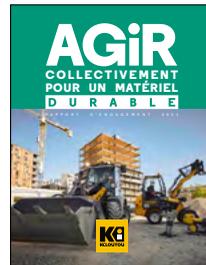
### Principes relatifs à la lutte contre la corruption

p. 07 : Charte éthique  
Mise en place d'une démarche éthique comprenant un code de conduite, une cartographie des risques et une plateforme d'alerte.

# Écosystème Kiloutou

## DIRECTION DÉVELOPPEMENT DURABLE

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



### LE RAPPORT D'ENGAGEMENT 2021

Retrouvez l'intégralité de notre démarche Développement Durable dans notre rapport 2021 sur notre site [www.kiloutou-group.com/](http://www.kiloutou-group.com/)



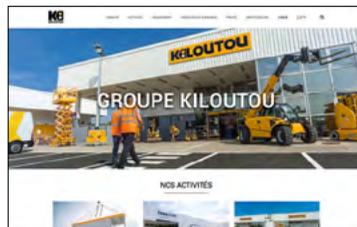
### LE GUIDE DE LA LOCATION

Parcourez notre Guide 2022, le guide parfait pour ne rien acheter.



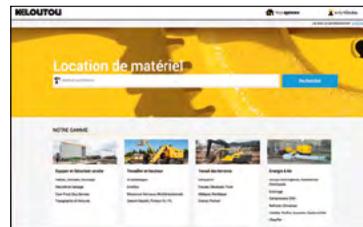
### GUIDE IMPAKT

Découvrez notre guide iPAKT pour faire le meilleur choix de matériels alternatifs.



### 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.



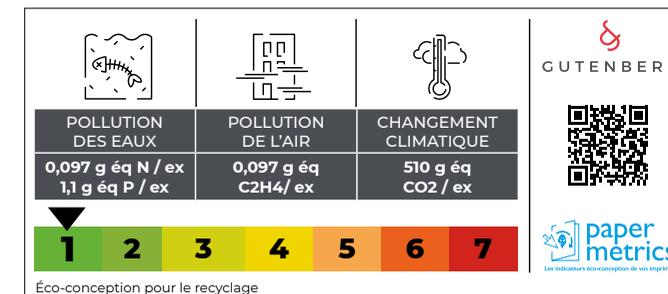
### LE SITE [WWW.KILOUTOU.FR/](http://WWW.KILOUTOU.FR/)

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



### L'APPLICATION MOBILE

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



### 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 de la Direction du Développement Durable 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 : Perrine Leborgne et Marie Charlotte Guénard - Conception et réalisation : Angie (réf. RAKI021), 26 rue du Sentier, 75002 Paris - Photographies : Vincent Bourdon, Franck Dunouau, Julien Lutt/CAPA Pictures @Dietrich/Untertrifaller architectes et Seuil architecture, Benoît Grellet, Manuel Lagos Cid, Laurent Mayeux - Avril 2022.



KILOUTOU - ÉDITION AVRIL 2022