

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE

I – PRESENTATION DE L'ENTREPRISE :

Raison sociale : KILOUTOU

Statut : SAS

Date de création de l'entreprise : 02/04/1980

Activité : Location de matériel

Territoires d'action : France métropolitaine (400 agences) et Pologne (22 agences)

Filiales : Intégration au fur et à mesure dans le réseau Kiloutou

Effectif : 3500 équipiers en France, 200 équipiers en Pologne.

Adresse : 70 avenue de Flandre 59700 Marcq-en-Baroeul

Téléphone : 03 59 56 54 00

Site Internet : <http://www.kiloutou.fr/>

Contact :

Audrey MICLARD, Responsable RSE-Qualité, amiclard@kiloutou.fr, 06 27 60 32 18

Nature	Montant
Chiffre d'affaires HT 2012	460 M€
Chiffre d'affaires HT 2013	471 M€
Chiffre d'affaires HT 2014	458 M€

Bilan carbone : oui en 2012 sur les chiffres de 2010

Bilan Gaz à Effet de Serre* : oui en 2012 sur les chiffres de 2010

* Obligatoire pour les entreprises > 500 salariés

Rapport RSE : oui en 2014

En ligne : en cours

Prix et nominations :

- 2015 et 2014 Top employeur.
- 2012 Best Large Rental Company (European Rental Awards).

Certifications :

- Certifié ISO9001 Version 2008.
- 3 groupes d'agences labellisés IMPACT (début 2015).
- 1 agence certifiée MASE en 2014.

Contexte et activité

1) Quelle est l'activité de l'entreprise et dans quel contexte la démarche RSE s'inscrit-elle (contexte légal, pratiques habituelles du secteur, du territoire, ...) ?

Fondée en 1980 par Franky Mulliez, Kiloutou est une entreprise de location de matériel dans des domaines variés : matériels d'élévation de personnel, de terrassement, de manutention et de construction, gros œuvre et second œuvre, véhicules utilitaires, événementiel et audiovisuel. Les services de l'entreprise sont structurellement en accord avec les principes du développement durable.

Entre 2010 et 2015, l'entreprise s'est lancée dans une série d'acquisition, le réseau a ainsi doublé et atteint 400 agences. A ce jour, le réseau KILOUTOU s'appuie sur les compétences de 3 500 collaborateurs en France formés pour aider au choix du matériel et des consommables adaptés aux résultats recherchés.

Face à la multiplication des obligations légales, aux exigences croissantes de ses clients ainsi que de son actionnaire principal PAI ; et surtout suite à une forte volonté en interne et particulièrement du PDG Xavier Du Boÿs, une démarche structurée de développement durable a été lancée en 2013 au sein de l'entreprise.

2) Quelles sont les raisons pour lesquelles l'entreprise a initié cette démarche ?

La RSE est devenue une évidence au sein de l'entreprise car elle correspond aux valeurs de Kiloutou.

C'est pourquoi un besoin de structurer la démarche est apparu, pour répondre aux mieux aux attentes des différentes parties prenantes aussi bien internes qu'externes.

C'était aussi une nécessité de réaffirmer les exigences en interne (pour la sécurité, et le rangement par exemple) après l'intégration des nouvelles entreprises dans son réseau. Le projet Vision 2020 YES ! a été un accélérateur de la démarche avec de nombreux d'équipiers acteurs.

Mission et valeurs

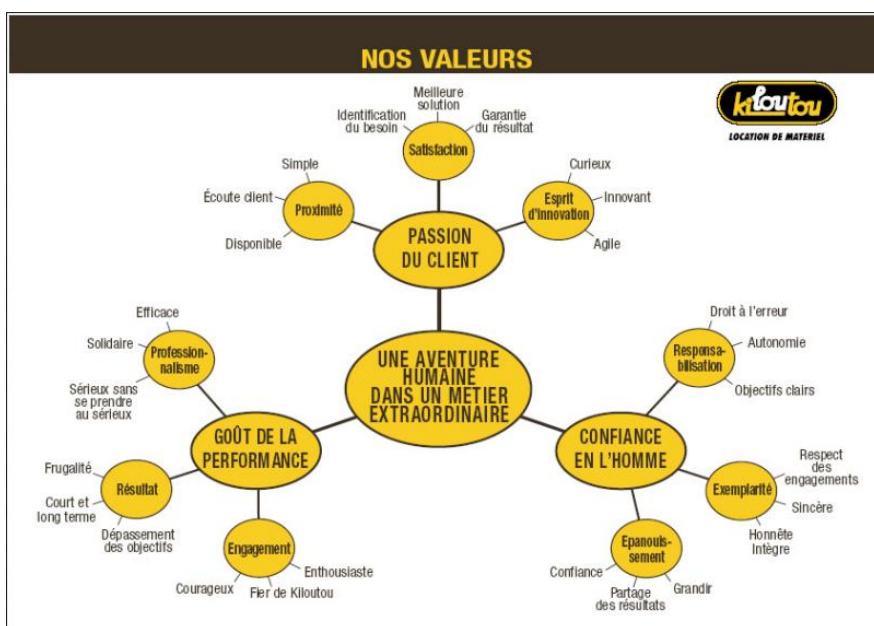
1) Quelle est votre mission ?

- ✓ Favoriser le partage et la mutualisation des matériels entre ses clients.

Développer et adapter l'offre en étant innovant et en prenant en compte les nouvelles attentes des clients et des équipiers : **Vision 2020 YES !** : le digital, la livraison.

- ✓ Plébisciter le « **Viens, Vis Grandis** » au travers de la politique RH pour donner un métier aux équipiers, les faire grandir et favoriser la promotion sociale.

2) Quelles sont vos valeurs ?



Parties prenantes

- **Actionnaires/Investisseurs** : une co-construction de la démarche avec l'actionnaire principal PAI (fond d'investissement) pour répondre aux attentes des investisseurs. SAGARD (fond d'investissement) et 40% des équipiers de Kiloutou sont aussi actionnaires.
- **Salariés** : 3500 équipiers en France et 200 en Pologne.
- **Clients** : 94% d'entreprise de l'artisan aux grands groupes internationaux comme Vinci et Bouygues. Ils représentent 1,4 millions de contrats de locations/an.
- **Fournisseurs** : L'entreprise parle de partenaires car la relation s'inscrit dans le temps tout particulièrement avec les fournisseurs de matériel, de pièces détachées et de consommables.
- **Territoires** : 400 agences en France réparties dans 14 régions et 60 groupes d'agences.
- **Clubs et réseaux** : club RSE de l'actionnaire principal PAI et prochainement de la fédération européenne des loueurs (ERA), Réseau Alliances, Cercle RSE de la SRS (sphère Mulliez).
- **Partenaires** : EPIDE (Etablissement public d'insertion), ADEME, Ecole de la 2^{ème} Chance, missions locales, ARELI, Tiozzo, Fil d'Ariane, Institut St Louis d'Armentières, Cap Emploi, Emploi et Handicap.

Enjeux et objectifs de la démarche RSE

Kiloutou souhaite répondre au mieux aux enjeux du développement durable et a identifié des enjeux par partie prenante :

⇒ **Confiance en l'homme :**

- Garantir des conditions de travail dans le respect des Droits Fondamentaux et assurer à ses collaborateurs la sécurité et le bien-être au travail.
- Favoriser la promotion sociale.
- Promouvoir les valeurs de l'entreprise en interne.

⇒ **Satisfaction client :**

- Accompagner ses clients en proposant des services de qualité, à la fois responsables et innovants.
- S'assurer de la sécurité des clients.
- Assurer la loyauté dans les relations et lutter contre tout comportement de complaisance.
- Être proche de ses clients et de leurs chantiers en maillant tout le territoire français.

⇒ **Fournisseurs partenaires :**

- Etablir des partenariats durables avec les fournisseurs sans compromis sur la sécurité et la conformité des matériels.
- Garantir la longévité du matériel en lui apportant l'entretien indispensable.
- S'inscrire dans une exigence partagée en formant aux matériels les équipiers.

⇒ **Intégrations dans les territoires :**

- Limiter son impact sur l'environnement.
- Encourager les actions sociétales.
- Inscrire l'activité dans l'économie circulaire.

II – LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence

1) Comment votre entreprise intègre la RSE dans sa stratégie ?

2) Comment votre entreprise implique-t-elle les collaborateurs ou d'autres parties prenantes lors de décisions stratégiques de l'entreprise ?

⇒ **Bonne Pratique**

- En 2010, Kiloutou co-construit le Projet Vision 2020 YES ! avec l'ensemble des salariés (2 400 personnes). Le déploiement en 2011/2012 s'est traduit par 14 défis lancés. Chaque année, de nouveaux défis sont lancés afin de garder la même dynamique pour la construction du Kiloutou de 2020 (près de 40 à ce jour).
- Le Défi 13 « mettre en place des normes de Développement Durable », a fait partie de la 1^{ère} vague, le groupe de travail était composé d'une dizaine de salariés. Ce groupe a rédigé une **Charte développement durable** et fait **2 recommandations pour Kiloutou** : signer le global compact et s'orienter vers l'ISO 26000 en créant un référentiel.

Suite à ce défi :

- Création d'un groupe de travail dédié à la RSE : le **Comité Impact**, où chaque direction est représentée (Exploitation, Commerce, Finance, RH, Sécurité, Réseau, ...). Il se réunit au moins 4 fois par an. Le directeur Exploitation, RSE et Qualité représente ce Comité au CODIR. Il intervient également à chaque réunion de directeurs de région (chaque mois) et consacre une partie de son intervention à la RSE.
- Nomination d'une personne dédiée à la RSE, puis création d'un service de 4 personnes en charge de la RSE et de la Qualité.
- Rédaction d'un **référentiel « Impact »** reprenant les points principaux de la RSE, rédigé par le Comité Impact composé des collaborateurs de l'entreprise représentant tous les corps de métiers.
- La politique de Kiloutou est déclinée nationalement et est animée et suivie chaque mois par des indicateurs RSE (voir question suivante). Le projet de vision 2020 avec l'implication des collaborateurs a lancé des groupes de travail sur les sujets du Développement Durable.
- Création d'un **Comité de Labellisation RSE** composé des parties prenantes et qui a participé à la validation du référentiel Impact. (Cf question suivante).

3) Mesurez-vous les performances RSE de votre entreprise en fonction de vos objectifs ? Et comment ?

- La **politique nationale Impact** comprend des indicateurs RSE avec des objectifs nationaux et régionaux. (cf annexe)
- Un **tableau de bord RSE** a été créé pour les directeurs de groupes d'agences afin de mesurer les résultats de chaque agence en fonction du référentiel Impact. Ce tableau détaille des indicateurs autour de la consommation d'énergie, l'impact environnemental des transports, la sécurité des salariés, les indicateurs RH, la satisfaction et la sécurité des clients (Cf : Annexe).
- **Référentiel de labellisation RSE**

Un référentiel de labellisation RSE a été rédigé par le Comité Impact interne représentatif de tous les métiers et sous la tutelle d'un organisme de certification (EuraCRP¹). Ce référentiel contient les **12 engagements de performances** répartis en 3 catégories : environnement, social et clients.

Il est validé par un **Comité de Labellisation** composé :

- d'un collège permanent : un expert en évaluation de conformité et de représentants des titulaires de la marque EuraCRP.
- d'un Collège Particulier : 4 clients, 1 fournisseur, ADEME, CARSAT et Réseau Alliances.

Le Comité se réunit 2 fois par an ce qui permet des échanges sur les différentes problématiques rencontrées et des bonnes pratiques.

¹ Organisme spécialisé dans la certification de services sous référentiel privé

Environnement	1. Le process d'élimination des déchets dangereux (DID) est maîtrisé
	2. Les sols sont protégés de tout écoulement de DID
	3. Les consommations électriques, gaz, eau, gasoil sont mesurées
	4. L'impact environnemental des transports est réduit grâce à l'optimisation des transferts
	5. Les produits dangereux sont maîtrisés
	6. Les abords des locaux sont propres
Social	7. La sécurité des salariés est assurée
	8. VIENS : Les nouveaux équipiers sont intégrés afin de permettre leur réussite
	9. VIS : Des équipiers épanouis et impliqués
	10. GRANDIS : Des équipiers qui développent leurs compétences et peuvent évoluer
Clients	11. La satisfaction et la sécurité des clients à l'utilisation de nos matériels sont assurées
	12. Les données des clients sont dématérialisées

- ➔ 3 groupes d'agences labellisés IMPACT en 2014, ce qui représente 15 agences.
- ➔ 4 régions d'agences en cours de labellisation en 2015, ce qui représente une centaine d'agences.
- ➔ Des engagements ont été pris pour 2015. Chaque engagement est décrit avec des objectifs chiffrés et une description de la démarche pour atteindre ces objectifs.

- **Réalisation d'un Bilan Carbone en 2012**

- **Installation d'un système de mesure des consommations en direct sur certaines agences (Alerteo)**

- Indicateur national mis en place pour contrôler le taux d'agence qui utilise la filière dédiée pour les DID.
- Etiquetage CO₂ du matériel loué représentant l'équivalent CO₂ pour toutes les activités liées à la location.

4) Quels outils utilisez-vous pour communiquer en interne et en externe ? Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes au développement durable ?

- Un premier **rapport RSE** rédigé pour l'année 2014 : la direction et les autres parties impliquées se sont exprimées sur les enjeux de leur métier vis-à-vis du développement durable et se sont engagées.

Le Rapport RSE va être publié sur le site internet et sera accessible à toutes les parties prenantes qu'elles soient internes ou externe (équipiers, clients, fournisseurs, institution ou territoire).

- Depuis 2014, lors des réunions institutionnelles la RSE fait partie de l'ordre du jour.
- Afin de « contaminer » l'entreprise avec la RSE, Kiloutou s'appuie sur l'existant. Par exemple le comité Impact est présent au rendez-vous institutionnel. Des articles sont publiés dans le **journal interne** et sur le **blog du PDG**.
- Communication de la démarche au travers du club RSE de l'actionnaire principal PAI, de la participation active au Réseau Alliances et au cercle RSE de la SRS (sphère Mulliez).
- Des concours et la semaine du développement durable sont organisés en interne. Des lots sont à gagner pour les meilleures idées sur l'environnement, la sécurité et le bien-être au travail.
 - ➔ 500 retours d'idées. Exemple : un ¼ d'heure IMPACT sera organisé 1x/mois avec les équipiers qui vont échanger sur le thème du Développement Durable.
- Des petits déjeuners clients organisés dont une partie est dédiée à la RSE.

- Mise en place d'un questionnaire fournisseur sur la démarche RSE des fournisseurs, l'analyse des risques, etc...
- Communication au travers de la publication du bilan carbone.
- Participation de parties prenantes au Comité de labellisation du référentiel RSE de Kiloutou.
- Questionnaires RSE exigés par les clients : Kiloutou utilise ces questionnaires pour susciter des échanges de bonnes pratiques avec ses clients.

5) Avez-vous une démarche volontaire de partage de la valeur ? Intégrez-vous des critères RSE dans les systèmes de rémunération ?

Concernant les résultats de la politique RSE, les équipiers sont félicités et la communication occupe aussi une place importante.

- **Actionnariat salariés** : pour les résultats financiers de l'entreprise, 1300 équipiers (environ 40% de l'effectif) sont actionnaires.
- **Primes de progrès trimestrielles**, calculée par région, une partie est annexée sur la satisfaction des clients.
- Participation aux bénéfices, intéressement. Kiloutou partage avec les collaborateurs **1/3 des bénéfices**.

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

1) Comment votre entreprise favorise-t-elle la Diversité, l'égalité des chances ? (lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, senior, insertion...)

- Kiloutou est signataire de la **Charte de la Diversité** depuis fin 2010.
- Engagement 2015 :
 - Hausse du taux de féminisation + 1%.
 - Fidélisation des équipiers 75% province, 68 % Ile-de-France.

→ Bonne Pratique

- Création d'une **école qualifiante** située à Marcq-en-Baroeul avec un CDI à la clef, menée en partenariat avec l'Institut Saint-Louis d'Armentières (Nord), spécialisé dans le domaine technique.

Depuis 2013, et suite au projet YES !, Kiloutou a décidé de donner sa chance à onze jeunes en difficulté, en leur proposant une formation adaptée pour devenir technicien de maintenance.

Ce sont l'Epide (établissement public d'insertion), les missions locales et l'Ecole de la Deuxième chance qui ont aidé à sélectionner les jeunes désireux de suivre cette formation. Installée à Marcq-en-Baroeul, l'Ecole Qualifiante délivre en 13 mois le titre professionnel «Technicien de maintenance en engins et matériels de travaux publics et de manutention », équivalent à un Bac Pro (700 heures de cours théoriques et 1400 heures de pratiques). Chaque jeune est accompagné par un tuteur Kiloutou.

Après quatre mois passés à l'Institut Saint-Louis, ils intègrent une des agences en contrat à durée indéterminée.

➔ Résultats : en novembre 2014, embauche de 11 jeunes en CDI.

➔ Lancement d'une deuxième promotion de 8 jeunes en 2015

○ **Répartition Homme-Femme**

- En 2012, un accord d'entreprise a été signé par Kiloutou en faveur de l'égalité professionnelle Hommes-Femmes. Cet engagement propose entre autre le doublement de la prime de cooptation pour l'embauche d'une femme.
- Kiloutou communique depuis 2015 (au travers du tableau de bord impact) sur le taux de féminisation au niveau du groupe d'agences et sensibilise sur les disparités entre groupes (de 0% à 20%).

○ **Emploi de personnes en situation de handicap**

Kiloutou est accompagné par des partenaires (Réseau Cap Emploi) et des associations (Emploi et handicap) pour favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.

	2012	2013	2014
Taux d'emploi des personnes Reconnues en Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH), y compris intérim et ateliers protégés	3	3	3

Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

○ **Emploi des jeunes et des seniors**

- **Contrats de génération** : engagement sur l'embauche de jeunes et de seniors.
- Kiloutou accueille des stagiaires et alternants.

➔ En 2014, **250 stagiaires et alternants** ont été accueillis.

- En partenariat avec l'association Arélie, **parrainage de 2 étudiants** avec 2 types d'accompagnement : participation au financement des études de l'un et découverte du monde l'entreprise pour l'autre étudiant.

	2012	2013	2014
Moyenne d'âge des collaborateurs	34	35	36
Effectif des CDI de moins de 25 ans	314	291	326
Effectif des CDI de plus de 50 ans	175	211	337

Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme.

1) Comment est organisé l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur (y compris stagiaires, intérimaires, apprentis...)?

- **Ecole qualifiante** (cf. 2 Droits de l'Homme).
- Un process de formation est dédié aux nouveaux arrivants appelé « **Cursus d'intégration** » :
 - o **École de Formation**, pour les agences. Un parcours d'intégration est proposé à tout nouvel équipier, alternant des stages en agences et des séances au sein de l'École de Formation. Avec YES !, ce cursus d'intégration a évolué avec des ateliers de manipulation de matériel, un module sur la facturation et une journée complète destinée à la découverte des métiers du BTP, l'essentiel de la clientèle.
 - o Pour les services supports, un parcours personnalisé doit être mis en place par le responsable du service, tous les nouveaux salariés doivent effectuer un stage sur le terrain.
 - o Modules e-learning dédiés : Kiloutou les utilise particulièrement pour former : pas de déplacement, suivi à distance possible, validation des acquis, ...
- **Accueil sécurité** : présentation des risques par le responsable de l'agence ou du site, remise d'un livret et modules de e-learning sécurités dédiés.

2) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

- **E-learning** : il assure également des formations spécifiques. Un parcours de formation en e-learning X'Pert propose 60 modules sur la connaissance de l'entreprise, ses produits, les techniques de vente, la sécurité (un PC est dédié en agence).
- **L'école de formation.**
- Un catalogue de formation est mis à disposition des salariés. Exemple : formation en anglais, formation management transverse ou hiérarchique réalisé par un externe mais adapté à Kiloutou.
- ➔ **En 2014, 1900 équipiers ont suivi au moins une formation.**
- ➔ **800 jours/an de formation des équipiers aux matériels.**
- ➔ **16h de formation par an par équipier.**
- ➔ **75% du temps de formation destiné à la pratique et à l'utilisation du matériel.**

	2012	2013	2014
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	1,38%	0,95%	1%

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

- **Promotion interne** : Kiloutou favorise la promotion interne pour évoluer professionnellement. Des Entretiens d'évaluation et d'évolution ont lieu tout au long de l'année entre les managers et les équipiers. Ils permettent d'échanger et d'identifier les évolutions de carrières à venir et les équipiers qui correspondraient potentiellement à un poste en interne. Chaque année, la direction des Ressources Humaines se déplace dans chaque région pour faire un bilan de ces entretiens.

➔ **En 2013, 340 offres de postes proposés en interne.**

➔ **Plus de 50% des cadres et agent de maitrise sont issus de la promotion interne.**

Exemples :

➔ Un stagiaire juridique est devenu directeur juridique social du Groupe.

➔ Un étudiant en alternance est devenu directeur commercial d'une région.

3) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

Politique sécurité :

- La formation, le renouvellement du matériel et le déploiement du Référentiel IMPACT permettent à Kiloutou de renforcer la sécurité des équipiers.
- Un **centre d'essais** teste, vérifie et valide l'ensemble des matériels proposés à la location.
- Des documentations techniques sont rédigées par le centre d'essais et mise à disposition des collaborateurs (cf : partie 6, p.21).
- En 2014, un **état des lieux** a été fait sur la sécurité dans les agences et les besoins en matériel pour éviter la pénibilité du travail. Un budget a été dédié à la mise à disposition de matériel pour éviter les blessures. Kiloutou fait aussi face à un réel besoin de sensibiliser les salariés pour qu'ils utilisent le matériel d'exploitation mis à leur disposition pour limiter la pénibilité.

Une formation rigoureuse :

- Remise du **livret d'accueil sécurité** à chaque nouvel équipier,
- Suivi des **modules de formation sécurité** en e-learning X'Pert,
- **Ateliers de manipulation de matériels**, pour aborder les questions de sécurité en conditions réelles, lors du cursus d'intégration des équipiers « Commerce Agence », « Technique Agence »,
- **Formation au plan d'évacuation** de leur agence.

Du matériel de pointe :

- Renouvellement régulier du kit **EPI** (Équipement de Protection Individuelle) avec gants, casque, lunettes...
- Une nouvelle gamme Kiloutou Évolution constituée avec du matériel plus sécurisé.
- Des engins de levage installés dans les agences, pour diminuer les risques lors des manipulations de matériels.

Le Référentiel IMPACT a mis l'accent dès 2014 sur un renforcement de la sécurité des équipiers. L'objectif est que 100% des équipiers suivent impérativement les modules de sécurité et environnement X'Pert.

- Depuis octobre 2014, mise en place d'une **démarche de labellisation « sécurité »** pour certaines agences, en partenariat avec un cabinet de certification 'MASE'. Une agence a obtenu en 2014 la certification MASE, une deuxième agence est en cours de certification.

- **Animation autour de la sécurité** : newsletter mensuelle avec le rappel des bonnes pratiques, pédagogie et familiarisation autour de l'analyse des accidents, du calcul du taux de fréquence et des cotisations.

4) Quels sont vos taux de fréquence et de gravité (Accidents du travail) ?

→ **Engagement 2015** : Baisse des accidents de travail : taux de fréquence 55, taux de gravité 1.25.

	2012	2013	2014
Taux de fréquence *	69.63	68.48	67.21
Taux de gravité**	1.66	1.39	1.42

*Taux de fréquence (TF) = (nb des accidents avec arrêt/heures travaillées) x 1 000 000

**Taux de gravité (TG) = (nb des journées perdues par incapacité temporaire/heures travaillées) x 1 000

5) Comment favorisez-vous le dialogue social ?

- **Blog de DKLIK** mis en place à la demande de Xavier Du Boÿs PDG du groupe, permet un lien de communication directe entre la direction et les collaborateurs. Ce blog est disponible sur l'intranet de Kiloutou. Le PDG y publie des billets auxquels tous les salariés peuvent répondre de manière anonyme ou non. C'est un lien direct entre les équipiers et la direction.
- **Séminaire annuel** (cadres et agents de maîtrise).
- **Réunion trimestrielle des Services Supports** / réunion mensuelle (réseau et services supports).
- **Réunion annuelle ou bi annuelle en région** avec l'ensemble des équipiers, **réunions mensuelles en région** (le CODIR de région puis dans chaque groupe).
- **Enquête d'opinion Interne.**
- **Représentation du personnel**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?***	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?***	X	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés si présence d'une organisation syndicale

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

***obligatoire pour entreprise > 50 salariés

6) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ? Comment votre entreprise est attentive à l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle ?

Pour la santé :

- Mise en place de la participation à l'assurance soins de santé avant l'obligation légale.
- Programme de contrôle de santé en milieu professionnel. Test auditif à partir d'un certain âge.
- Sevrage tabagique pris en charge par la mutuelle.
- Cellule psychologique en cas d'agression ou gestion du stress (burn out) au sein de la société PSYA².
- Programme de sécurité.

² Entreprise experte dans le domaine de la prévention et de la Gestion des risques psychosociaux.

Les avantages liés au travail :

- Maintien des avantages salariaux extra-légaux.
 - ➔ Maintien de la prime d'ancienneté en cas d'arrêt de travail de courte durée (<1 mois consécutif).
- Maintien des droits contractuels extra-légaux des salariés
 - ➔ Le salarié est, en cas de maladie, indemnisé dès 1 an de présence (légalement 3 ans)
- Opportunités de Networking : Fête de l'été des Services Supports, Organisation de Barbecues.
- Les demandes de passage à temps partiel et retour à temps plein (Homme ou Femme) sont rarement refusées.
- Il est possible d'emmener exceptionnellement un enfant sur le lieu de travail en cas d'urgence.

7) Comment évaluez-vous la satisfaction de vos employés ?

- Top Employer

Kiloutou a obtenu la certification Top Employer France 2014, décernée par l'organisme indépendant Top Employer Institute, accordée aux entreprises appliquant les critères d'excellence les plus élevés en matière de conditions du travail.

- Création d'une marque employeur

A l'issu d'un groupe de défi, création de la Marque employeur suite au Projet YES !, dont le but est de mieux définir ce qui distingue l'entreprise des autres employeurs. Cette Marque Employeur est une première formalisation de la responsabilité d'employeur vis-à-vis des équipes en interne.

- Blog et Enquête internes

L'Enquête d'Opinion Interne est un outil d'expression des équipiers. Réalisée tous les 2 ou 3 ans, elle interroge directement les salariés sur leurs attentes et satisfactions. Après ces enquêtes, des plans d'actions sont mis en place, chaque région par exemple aura une obligation de formaliser un objectif de progrès sur la base de ses résultats.

Selon la dernière Enquête de 2013, (taux de participation de 87%), 89% des équipiers aiment leur travail et 86% sont satisfaits de travailler chez Kiloutou.

➔ Une région a dédié un budget pour la remise en état des lieux communs : douche, réfectoire et vestiaire.

➔ Engagement 2015 :

- Turn over inférieur à 15%.
- 14 engagements de Kiloutou suite à l'enquête d'opinion interne.

	2012	2013	2014
Turn Over*	16,15%	14,43%	19,16%
Taux d'absentéisme	3,44%	3,43%	4,04%

* (Départs année N + Arrivées année N)/2)/effectif moyen N-1) x100

4) Environnement : Préserver la Planète.

1) Quelles sont les ressources utilisées dans votre production ? (matières premières, eau, énergies)

Principalement :

- Eau pour le nettoyage des machines.
- Electricité pour charger les matériels électriques.
- Gasoil pour la livraison.
- Matériel de location.

2) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ?

Un **Bilan Carbone** a été réalisé en 2012 sur l'année 2010, en partenariat avec l'Ademe³.

- Ce Bilan a permis un premier état des lieux, une prise de conscience des marges de progrès et des axes d'amélioration. Il a contribué également à soutenir la démarche globale de Développement Durable dans laquelle était engagée l'entreprise.

Les impacts de Kiloutou sur l'environnement :

- Production de CO₂ l'entreprise possède une flotte de 500 véhicules de livraison (380 PL et 120 VL).
- Production de déchets dus à l'entretien et à la fin de vie des matériels.
- Dépenses énergétiques pour l'exploitation des agences, le nettoyage et la charge des matériels (nacelles électriques par exemple).

Suivi des consommations :

Depuis 2013, un suivi détaillé de la consommation d'eau, d'électricité et de gaz des agences a été lancé au travers des factures.

- ➔ Un système électrique Alerteo a été installé sur les agences les plus énergivores. C'est un système télé-relève installé directement sur les compteurs, il détecte les fuites et surconsommations en temps réel et des alertes par mail informent directement l'entreprise des surconsommations.
- ➔ Engagement 2015 : 100% des agences ont une visibilité sur les consommations électriques et d'eau.

Renouvellement des poids lourds :

Renouvellement anticipé de la moitié de la flotte poids lourd pour la passer d'Euro 4 en Euro 5 EEV (équivalence Euro 6) en 2013 et 2014. En 2015 et 2016, 100% de la flotte sera renouvelée.

- ➔ Objectif : réduire de 25% les émissions polluantes sur l'année.
- ➔ Résultat : baisse de **5 % sur la consommation du parc.**

³ Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

Optimisation des livraisons et des stocks :

- La mutualisation des tournées a permis de diminuer le nombre de kilomètres parcourus. Aujourd'hui, 90% des clients se font livrer leur gros matériel par Kiloutou et le poste carburant représente 38% du coût structurel de la flotte.
 - ➔ **L'optimisation logistique a accru la productivité de l'entreprise de 20% depuis sept ans.**
 - ➔ **Elle a permis d'abaisser le coût du transport au bénéfice du client.**
 - ➔ Le passage au 3x8 dans certaines régions a permis de réduire les émissions polluantes en décalant les pics d'activité / pics de circulation, tout en optimisant le nombre de véhicules sur la route (un camion pour 2 ou 3 chauffeurs).
- La mutualisation des tournées a été renforcée, grâce à l'informatique embarqué (Praxedo) : chaque chauffeur-livreur reçoit sur son smartphone sa tournée du lendemain. Cette application permet au chauffeur de faire signer le bon de commande au client directement sur le smartphone et de prendre des photos du matériel à la livraison et à la reprise, pour éviter tout litige. En cours de tournée, il est toujours possible d'ajuster au mieux le déplacement du véhicule.
 - ➔ La dématérialisation des informations est effective puisque le chauffeur reçoit directement sur le smartphone la tournée, la confirmation de livraison/reprise arrive automatiquement dans l'outil de front office et le client reçoit par mail la confirmation de livraison.
 - ➔ Un gain de productivité de 10% des chauffeurs est constaté ce qui a contribué à la baisse de la flotte de véhicule.
 - ➔ Engagements 2015 :
 - +10% de livraison en véhicule léger.
 - -25% du nombre de poids lourds grâce à la mutualisation des camions des sociétés intégrées.

Déchets

Kiloutou se concentre particulièrement sur les Déchets Industriels Dangereux (DID) et les Déchets d'Equipements Electriques et Electronique (DEEE).

- Mise en place d'une Centralisation sur un seul prestataire pour les DID qui s'occupe de la récupération de ces types de déchets SEVIA.
- Indicateur national mis en place pour contrôler le taux d'agence qui utilise la filière dédiée pour les DID.
- Concernant le DEEE test en cours avec l'organisme ECOLOGIC (avant généralisation).
 - ➔ Engagement 2015 : 100% des agences utilisent la filière dédiée pour les DID.

Bilan carbone sur les factures clients

- Kiloutou a mis en place pour ses clients le bilan carbone de chaque matériel. Depuis juillet 2012, l'entreprise propose aux clients d'imprimer sur chaque facture l'étiquetage CO₂ du matériel loué représentant l'équivalent CO₂ pour toutes les activités liées à la location. L'étiquetage CO₂ facilite l'estimation des impacts de chaque chantier des clients et les aide à produire leur propre Bilan Carbone et met en avant également l'intérêt environnemental réel de la location par rapport à l'achat.

3) Quels sont vos indicateurs de performance environnementale ? Précisez pour chacun l'évolution sur les 3 dernières années

C'est la 1^{ère} année que Kiloutou suit ces indicateurs (déploiement Impact).

- Les consommations d'énergie, d'eau et de gasoil.
- Le taux de DID qui passe par le prestataire référencé.
- L'optimisation des tournées.
- Le % de matériel au bon endroit (stock idéal) et le suivi des ordres de transport libre.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés.

1) Qui sont vos fournisseurs ?

Les fournisseurs sont les plus gros constructeurs de matériel (BOBCAT, Hilti, MANITOU...). Ils produisent partout dans le monde et en particulier aux Etats-Unis.

2) Comment la RSE s'intègre dans votre démarche d'achats ?

- Kiloutou est signataire du Global Compact depuis fin 2012.
- Une clause dans les contrats pour les fournisseurs de matériel est automatiquement incluse. Les fournisseurs s'engagent donc à respecter les règles éthiques sur les conditions de travail et à mettre tout en œuvre afin d'économiser les ressources et de réduire les rejets nécessaires à sa production et celle de ses sous-traitants.
- 6 collaborateurs sont dédiés à l'achat de matériel. L'équipe fait régulièrement des visites d'usine, de bureaux d'étude et de clients. 1 à 2 journées par semaines sont consacrées aux rencontres de gros fournisseurs sur le terrain.
- En cours : construction d'un nouveau questionnaire fournisseur prenant en compte des questions RSE.
- Partenariat de longue durée avec les fournisseurs.
- ➔ En 10 ans moins de 5 fournisseurs déréférencés sur plus de 3300.
- Dans le but de ne pas influencer les relations commerciales par des « cadeaux », Kiloutou a formalisé une charte de déontologie rédigée par l'équipe Sécurité Contrôle de gestion interne. Ce thème a été abordé au travers d'une note envoyé à tous les collaborateurs et lors d'un Séminaire annuel. La charte détermine les règles à respecter dans toutes les relations avec les parties prenantes, dont les fournisseurs sur le respect de la loyauté dans les pratiques commerciales.

3) Comment auditez-vous vos fournisseurs (audit interne ou externe) et à quelle fréquence ?

La démarche est en cours de mise en place : des questionnaires fournisseurs seront effectués en mai/juin 2015.

4) Quelles règles éthiques avez-vous établi vis-à-vis de vos concurrents ?

Kiloutou participe activement à la Fédération des Distributeurs, Loueurs et Réparateurs de matériels de travaux publics.

L'entreprise est membre de l'European Rental Association, organisme qui rassemble les principaux loueurs et fournisseurs européens. (4 rencontres /an). Kiloutou a, entre autre, contribué à l'harmonisation d'exigences communes minimum des loueurs pour limiter les accidents et faire durer les matériels, tout en les rendant moins chers. Kiloutou participera également au Sustainability ERA Club en cours de construction.

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

1) Qui sont vos clients ?

94% des clients sont des entreprises que ce soit des artisans ou des grands groupes tels que Vinci ou Bouygues.

2) Comment fidélisez-vous vos clients ?

- Signature de « contrats cadres » avec les plus gros clients.
- Très large choix de matériel : 250 000 matériels proposés.
- 400 agences sur le territoire Française
- Ré-organisation du groupe en un réseau de multi spécialités afin de répondre aux spécificités du plus grand nombre de clients.
- Création d'une nouvelle direction qui gère les nouvelles activités (location événementielle, de bungalow, de WC).
- Services innovants (cf ci-dessous Unikcall, KGS, ...).
- **Solutions interactives en ligne.** Depuis 3 ans, Kiloutou a développé de nouvelles interfaces en ligne pour améliorer la qualité de ses échanges et de son suivi avec ses clients.

- **La marketplace, kiloutou.fr**

En septembre 2011, Kiloutou.fr est devenu le premier site à centraliser l'essentiel de l'offre en matière de location (celle de Kiloutou, associée à celle des partenaires KGS, Kiloutou Global Services, cf : question ci-dessous).

La place de marché a été conçue pour faciliter la recherche rapide d'un matériel et trouver des conseils d'utilisation et pour réserver en ligne tout matériel de la gamme en stock.

➔ Engagement 2015 : +30% de trafic sur la marketplace.

- **MyKiloutou, mon espace client**

Grâce à l'espace extranet accessible depuis la marketplace, Kiloutou propose à ses clients un espace sur mesure pour la gestion de leur relation avec l'entreprise en toute transparence (contrats, factures...).

- **Wikimat, la 1ère plateforme d'échange de conseils entre professionnels**

Depuis mai 2013, sur kiloutou.fr ou wikimat.fr, chacun peut poser ses questions sur tout usage du matériel et laisser des commentaires pour partager ses expériences d'utilisateur. Kiloutou souhaite axer ce service sur la prévention et l'information afin d'aider les entreprises à connaître les réglementations, les règles de sécurité et de respect des risques santé.

➔ Wikimat compte aujourd'hui 7200 abonnés.

- **Unikcall, la gestion centralisée des demandes**

Avec Unikcall, un équipier Kiloutou prend en charge l'ensemble des activités d'un client, quel que soit le nombre de ses chantiers (commandes, facturation, suivi, reporting).

Il l'informe de son prochain chantier et de ses besoins et Kiloutou livre le matériel demandé et assure les services associés dans le respect des contraintes du client (base vie, raccordement eau, matériels loués...). Pour les autres clients, les contrats nationaux engagent Kiloutou à un interlocuteur national unique, des tarifs dédiés partout en France.

➔ En 2014, 140 clients adhèrent à Unikcall qui représente 2,5% du CA.

➔ 10 collaborateurs ont en charge ce service essentiellement dédié aux clients ayant une même activité sur l'ensemble du territoire et peu de passeurs de commande.

- **Accès à plus de 1000 partenaires avec Kiloutou Global Service (KGS)**

Depuis 2006, Kiloutou Global Service gère intégralement les demandes de matériels non référencés dans le catalogue Kiloutou en faisant profiter ses clients de son réseau de partenaires. Les partenaires ne sont pas contraints et répondent en fonction des disponibilités de leur stock.

➔ KGS représente 4% de l'activité. Le service est géré par 17 collaborateurs en 2014.

- Chaque mois, le service qualité fait interviewer des clients et des prospects. Les résultats des retours sont partagés en interne, et les salariés sont invités à rappeler les clients pour les remercier et définir les axes d'amélioration.
- K d'Or : tous les ans, lors du séminaire, mise à l'honneur d'une région sur des critères de qualité des relations clients.

3) Comment prenez-vous en compte la sécurité des utilisateurs dans le choix/développement de vos produits/services ?

- Le **centre d'essais de Kiloutou** sélectionne et test en conditions réelles les produits selon un cahier des charges élaboré sur la base de demandes des clients. Les équipes vérifient la conformité des produits avec les normes en vigueur et testent les matériels afin de s'assurer qu'ils garantissent la sécurité des utilisateurs.

Des fiches conseils et de maintenance, notices et techniques sont renseignées suite aux retours clients et aux retours fournisseurs. Elles sont destinées aux clients et aux salariés de Kiloutou. Elles informent sur les durées limites d'exposition aux vibrations pour les matériels par exemple.

- **Grande exigence sur la qualité des matériels** : validé à chaque audit RSE ou Qualité en interne. Régulièrement chaque agence à un process technique très précis : vérification au retour de location. Lors des audits des sites vérification du respect des process, présence autocollants, fiches de présentation sécurité du matériel. Un système d'audits intra-région permet un contrôle de 100% des agences, et le service qualité du siège va auditer dans les régions.

- **Formation des clients à l'utilisation des matériels** : des formations en adéquation avec le matériel en catalogue centré sur la prise en main de matériels de la gamme, l'offre de formation CACES va de l'utilisation des plates-formes élévatrices mobiles de personne PEMP⁴ (4 formations) à la conduite d'engins de chantiers (5 formations).
- **Co-construction avec les clients autour de la sécurité** :
 - o Soutien et relais de la campagne nationale 2014 sur les chutes de hauteur avec l'OPPBT⁵ et engagement sur les suivantes.
 - o Organisation de la semaine des artisans depuis 3 ans, en partenariat avec la CAPEB⁶, pour informer sur la sécurité, les certifications, les matériels et leur utilisation...
- ➔ **Engagements 2015** :
 - o Taux de NPS⁷ : 100% des régions à 20%.
 - o 100% des clients non satisfaits sont recontactés.
 - o Formation CACES des clients + 20% de chiffre d'affaires.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

1) Comment votre entreprise s'investit-elle dans son environnement territorial (emplois, économie locale, ou autres)?

- 400 agences dans tout le territoire français : emploi des personnes de la région et travaux effectués par des entreprises locales.

2) Quelles actions sociétales sont mises en place ?

- Ecole qualifiante dans certaines régions (cf 2. Droits de l'Homme).
- Partenariats locaux :
 - o **Dans le Nord** :
 - Partenariat et parrainage au travers d'Aréli. (cf. 2 Droits de l'Homme).
 - Un collaborateur animateur des Groupes de Dynamiques d'Embauche avec Réseau Alliances depuis 3 ans.
 - o **Dans le Sud** :
 - Partenariat avec l'association Tiozzo dont le but est d'accompagner vers l'insertion des jeunes à travers la boxe. L'objectif est de créer un lien entre les licenciés et les entreprises partenaires qui s'engagent à rencontrer les boxeurs au pied du ring, pour leur présenter leurs métiers et leur proposer un débouché dans le monde professionnel.

➔ 3 commerciaux recrutés

⁴ Plateformes Elévatrices Mobiles de Personnes.

⁵ Organisme de Prévention des Entreprises du BTP

⁶ Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment

⁷ Net Promoter Score : Indicateur de fidélité client développé en 2003.

- Partenariat avec l'association Fil d'Ariane pour des personnes éloignées de l'emploi.
 - ➔ 1 sénior recruté en 2014.
- **Groupe d'agences de Lorraine-Nord :**
 - Prêt du matériel lors de la Biennale du Handicap, organisée par l'institut régional du Travail Social de Lorraine en 2014. Kiloutou a depuis signé une convention d'un an avec cet institut.
 - Soutien au le plus long match de football du monde, organisé par l'association Caritative FRIENDS, pour sensibiliser à la maladie de Crigler-Najjar.
 - ➔ 10 actions sociétales référencées en 2014
 - ➔ Objectifs 2015 : réaliser 50 actions sociétales.

3) Comment impliquez-vous vos collaborateurs dans ces actions ?

- Chaque agence est à l'initiative des actions sociétales sur son territoire, les collaborateurs proposent naturellement des actions et sont porteurs de projet.
- Enregistrement des actions sociétales dans 1 fichier partagé.
- Mises à l'honneur dans le rapport RSE et le journal interne.

III-FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

Le pragmatisme de la démarche :

- Démarrage par le réseau d'agences là où Kiloutou a le plus gros impact,
- prise d'appui sur le système qualité et évolution,
- rattachement de la démarche à la direction réseau,
- un référentiel, simple et concret.
- Une communication qui s'appuie sur l'existant: grands rendez -vous de l'année (séminaire, réunion cadres).
- Appui important du PDG et petit à petit des différents membres du CODIR.
- Un comité IMPACT transverse avec des personnes impliquées.
- Les équipiers sont remis au centre des décisions et de la démarche.
- La création d'un service associé « RSE-Qualité » depuis le 1^{er} janvier 2015.
- Les échanges particulièrement avec les clients et d'autres entreprises au travers de Réseau Alliances, du cercle SRS (sphère Mulliez) et du club de l'actionnaire PAI.

Entreprise de plus de 500 salariés

Propos recueillis auprès de
Audrey MICLARD, Responsable RSE-
Qualité

Par **Bénédicte SURIN**, Conseillère Bonnes
Pratiques,
Accompagnée de **Charlotte CALONNE** et
Chloé CRIGNIER, Pôle Partenariats,
Trophées et Bonnes Pratiques.