



## LE CAHIER LOCATION

actualités

# Kiloutou ou l'expansion maîtrisée

**Numéro 2 français et numéro 4 européen, Kiloutou poursuit sa marche en avant et a dépassé en 2016 la barre des 500 millions d'euros de chiffre d'affaires. Investissant en France comme à l'international, dans la location de gros matériels TP et dans des domaines de spécialités, le groupe fait également monter en qualité ses matériels et services pour nourrir sa croissance.**

Comme pour le secteur de la location d'une façon générale, l'année 2016 aura été un bon cru pour l'enseigne Kiloutou qui, après s'être arrêtée pendant quatre ans autour d'un palier de 460 millions d'euros atteint en 2012, a vu son chiffre d'affaires progresser de 15% pour dépasser le cap symbolique du demi-milliard et atteindre les 532 millions d'euros.



Xavier du Bois, P-dg du groupe Kiloutou : « Nous allons accentuer notre développement à l'international, où nous sommes déjà présents en Pologne, en Allemagne et en Espagne. »

Profitant de la reprise des TP et de la construction amorcée en 2016 et se poursuivant à l'heure actuelle, le groupe de location Kiloutou récolte le fruit des investissements consentis ses dernières années et connaît aujourd'hui une croissance dynamique. En France, outre l'évolution de son réseau généraliste dont le point d'orgue a été la reprise d'Aquiloc, le loueur a pris pied dans des spécialités qui lui apportent des relais de croissance supplémentaires dans les domaines des sanitaires mobiles, des matériels de réception, de la construction modulaire (où l'enseigne avec comme point d'appui la société Akmo acquise début 2015 a augmenté son parc de bases de vie de 50%) et dans l'énergie avec les groupes électrogènes et les pompes. Concernant cette spécialité,

dont Kiloutou prévoit un déploiement national, le loueur a récemment acquis la société CAL Compagnie Atlantique de Location (5 agences et CA de 7,5 M€).

## Construire l'international

Dans un second temps, ces différents métiers pourront également être exploités à l'international, à travers un réseau qui s'étoffe progressivement. Le groupe a ainsi fait son entrée sur le marché allemand début 2016 en prenant le contrôle du spécialiste de l'élévation Starlift, société très performante qui réalise un chiffre d'affaires de 13 M€ à travers trois agences (Berlin, Hambourg, Rostock). Kiloutou dispose désormais d'une base pour nourrir sa croissance sur ce marché im-

portant, le troisième par son importance en Europe et caractérisé par une distinction nette entre les spécialistes de l'élévation et les loueurs d'autres matériels. Déjà, de premiers investissements ont été réalisés avec notamment le déménagement de l'agence de Berlin.

En Espagne, Kiloutou a fait l'acquisition du loueur Alvecon, implanté sur trois agences en Navarre et au Pays Basque et complète ainsi son dispositif construit autour de la reprise en 2015 de la société Rentecnika à Barcelone et Madrid, avant de futurs développements. Enfin, en Pologne, le groupe français vient au 1<sup>er</sup> janvier de cette année de fusionner sous son enseigne Kiloutou l'ensemble de son réseau de 32 agences (16 M€) fruit de rachats successifs. Il est aujourd'hui nu-



méro 2 dans le pays avec un chiffre en progression sur un marché à fort potentiel, quoi qu'en ce moment à l'arrêt.

### 250 M€ d'achats en deux ans pour le parc de matériels

Dans un autre ordre d'investissements, Kiloutou a consacré en 2016 la somme de 145 millions d'euros pour acheter 4 000 nouveaux matériels lourds, essentiellement en remplacement, même si des nouvelles propositions sont faites à la clientèle (cf. encadré). La sortie des machines les plus anciennes a permis de rajeunir le parc dont l'âge moyen, quelle que soit la catégorie de matériels, est inférieure à la moitié de leur durée de vie. Cette politique d'achat forte « a permis d'augmenter la satisfaction client », comme le souligne Xavier de Boÿs, P-dg de Kiloutou, qui poursuit « la qualité de nos matériels a été sensiblement améliorée en 2016 par nos investissements machines et l'optimisation de

nos process de maintenance. »

En 2017, quelque 2 500 nouveaux matériels lourds devraient être achetés pour un montant de 110 M€.

Enfin, Kiloutou a changé sa signature graphique, une modification qui a été rapidement actée par tous ses partenaires et a permis au loueur d'affermir son identité et d'accentuer son image professionnelle ; rappelons ici que seulement 5% de son chiffre est réalisée avec les particuliers. Ce changement de charte graphique a demandé un grand travail en interne, aujourd'hui achevé, avec notamment l'habillage de toutes les machines au nouveau logo. Cette opération s'est accompagnée de l'application systématique d'un code à barres qui facilitera la gestion des stocks dans le réseau et permettra par ailleurs de mettre en œuvre de nouvelles applications. La première, avant d'autres à venir, est déjà opérationnelle avec l'accès à la fiche produit du matériel en flashant le code avec un smartphone.

### Améliorer l'expérience client

Pour l'année 2017, la feuille de route de Kiloutou est dans la droite ligne des années précédentes avec comme indiqués plus haut le développement des spécialités, l'essor à l'international et la poursuite des investissements en matériels, pour des résultats qui devraient être largement positifs au vu des premiers taux d'occupation des matériels enregistrés en début d'année.

Parallèlement, Kiloutou va travailler à améliorer « l'expérience client » en renforçant sa réactivité. Le loueur a ainsi mis en place un centre de relations client ouvert de 6h30 à 18h30 qui peut être appelé en direct ou prendre le relais des agences lorsque celles-ci sont en surcharge, par un mode de transfert d'appel. Expérimentée depuis 18 mois avec une montée en régime progressive, cette plate-forme interne est désormais totalement opérationnelle.



Olivier Colleau, directeur général Kiloutou France : « Nous avons dépassé en 2016 la barre des 500 millions d'euros, une performance que nous devons au travail commun de toutes nos équipes. »

Cette amélioration de l'expérience client fait également intervenir les nouveaux outils numériques, outils que l'enseigne entend promouvoir – elle vient d'ailleurs de se doter il y a six mois d'une cellule dédiée au développement de tels outils. Déjà

## De nouvelles solutions d'équipements

Pour l'année 2017, Kiloutou va investir 110 M€ en matériels nouveaux, dans du renouvellement mais également en nouvelles références de machines pour suivre les attentes actuelles des clients en termes de productivité, de respect de l'environnement, de complexité des chantiers, de sécurité et santé au travail... Parmi les acquisitions les plus représentatives de cet état d'esprit, nous pouvons citer la ligne des robots démolisseurs Brokk déclinés en cinq modèles allant de la version Brokk 60 au Brokk 400, un engin électrique de 5 tonnes aussi efficace en démolition en milieu urbain qu'une pelle de 20 tonnes, une chargeuse sur pneus 100% électrique à l'origine développée pour l'agricole et l'horticole et adaptée au BTP après un an de tests, un élévateur manuel compact à assistance mécanique (ni moteur ni batterie) dont la plate-forme peut être montée pour atteindre une hauteur de travail de 4,20 m, une découpeuse de fers à béton jusqu'au dia. 20 mm (tube Ø 22 mm) à tête fermée proposée

comme alternative aux meuleuses, etc. D'autres ont été construits en coopération avec les clients, tels un dumper électrique sur batterie doté d'une benne d'une capacité de 400 litres conçue pour couler du béton et un lève-matériaux dont la ventouse a été remplacée par une pince hydraulique dédiée à la manipulation d'un tabouret (pour les reprises de charges). Cette méthode de co-working, « manière très féconde de travailler avec les clients » comme le commente Xavier de Boÿs, P-dg de Kiloutou, devrait de nouveau être utilisée à l'avenir.



démolisseur Brokk



chargeuse sur pneus 100% électrique



élévateur manuel



bien présent dans le digital avec notamment la réservation en ligne sur son site et les codes-barres présents sur les étiquettes évoqués plus hauts, Kiloutou franchit un nouveau pas en lançant l'application Assistance Technique qui permet à tout locataire confronté à une panne de son matériel sur chantier de faire appel d'une façon simple et efficace à la maintenance du loueur pour le dépanner.

Directement à partir de son smartphone, il pourra signaler son problème et rentrer en relation à une assistance téléphonique qui lui indiquera les premières opérations de vérification à effectuer. A l'issue de cette première phase, ou la panne sera résolue, ou la machine sera considérée comme non réparable en l'état avec déclenchement d'un remplacement sur site, ou enfin le matériel demandera l'intervention d'un technicien. Dans cette troisième

hypothèse, une notification permettra de géolocaliser le technicien le plus proche et dans la foulée de planifier une visite dans les plus brefs délais. Après cette intervention, si la machine n'est pas réparée, un échange sera effectué.

### Une assurance location

Autre développement innovant dans le monde de la location, Kiloutou propose désormais une assurance à ses locataires pour les couvrir contre les risques rencontrés sur chantier. Pour l'élaboration de cette prestation, construite en partenariat avec des clients importants, la décision a été prise de proposer une offre simple avec une universalité dans les risques et les matériels couverts et des franchises faibles très simples à comprendre. Pour arriver à cet objectif, Kiloutou s'est adossé à Axa et commercia-

## L'engagement RSE

Le groupe Kiloutou, qui va prochainement éditer son troisième rapport RSE, est très fier de son implication dans la Responsabilité Sociale des Entreprises. Il vient d'ailleurs de recevoir le Prix du Développement Durable de la part de l'European Rental Association et, avec 71 autres entreprises françaises, d'être nommé Top Employers pour la qualité des conditions de travail proposée à ses salariés par le Top Employers Institute. Parmi les évolutions à noter pour l'année 2017, Kiloutou vient d'adhérer à l'IPAF, opportunité pour le loueur de renforcer ses actions de promotion en matière de sécurité, et a démarré un plan de réduction énergétique de ses bâtiments, plan qui va débiter par les dix agences les plus énergivores. Il poursuit ses actions de formation de ses équipiers à la sécurité et aux matériels, 3 000 formations en 2016 comme en 2015, et son projet d'école de la seconde chance avec le lycée technique d'Armentières qui accueille cette année sa troisième promotion de 10 élèves pour un cursus diplômant.

lise comme courtier pour le compte de cet assureur une solution qui couvre la casse, le vandalisme et le vol sur tous les engins, y compris les matériels roulants thermiques comme les camions-bennes ou les camions-nacelles qui sont souvent exclus des

contrats des autres assureurs. Les franchises sont minimales avec des valeurs fixées à 75 €, 250 € ou 500 € en fonction du montant de la casse et un plafond de 5 000 € pour le vol. Son coût est de 10% du prix de la location.

FB