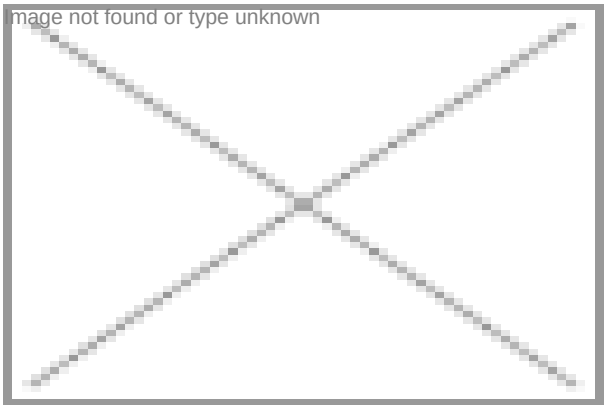
septembre 2010

Kiloutou

Kiloutou, faire vivre la proximité



Présent sur le marché de la location depuis trente ans, Kiloutou a depuis de nombreuses années axé son développement sur la recherche de proximité avec ses clients. Pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, le loueur a donc mis en place une politique de services conséquente et réalisé de nombreux investissements, notamment dans la segmentation de son offre.

Créée en 1980 par Franky Mulliez, la société Kiloutou s'oriente d'abord sur la location de matériels divers (bricolage, jardinage…) à l'attention des particuliers, un concept que l'homme d'affaires nordiste a découvert lors d'un voyage en Angleterre. Au fil des années, l'activité se recentre sur le monde du bâtiment et l'offre se spécialise pour finalement cibler les professionnels du secteur. Aujourd'hui, le loueur fournit du matériel pour le bâtiment, l'industrie et les espaces verts et s'adresse aussi bien aux professionnels qu'aux particuliers.

En 1998, désireux d'étendre sa notoriété, le loueur qui dispose alors de 50 agences noue un partenariat avec La Plateforme du Bâtiment afin d'intégrer des agences dans les négoces matériaux, la première concernée étant l'agence de Vénissieux. Cette stratégie se poursuit en 2008 avec le rachat des corners Réseau Loc situés dans les agences Réseau Pro (Groupe Wosleley) puis, en 2010, avec l'insertion de comptoirs de location dans les agences Point P. En 2005, le groupe d'investissement canadien Sagard effectue une prise de participation à hauteur de 51% du capital de Kiloutou, permettant ainsi au loueur de bénéficier d'un second souffle économique et de poursuivre sa politique de service. Cette dernière avait déjà été récompensée en 2004 avec l'obtention de la certification ISO 9001, un label reconduit en 2008 avec la version 2000.

Des professionnels « à la carte »

Pour répondre avec une plus de précision aux attentes de sa clientèle professionnelle, Kiloutou lance en 2001 la Carte Pro, une carte de fidélité gratuite valable dans toutes les agences du groupe. Elle est destinée aux artisans, aux PME et aux collectivités locales et leur fait bénéficier d'avantages tarifaires en fonction du montant de leurs dépenses en location. Valable sur l'ensemble du matériel, elle permet également de cumuler des points qui peuvent être échangés contre des cadeaux listés sur un site Internet dédié. Pour cumuler ces points, il suffit aux clients de présenter leur téléphone mobile devant le totem Carte Pro puis d'appeler un numéro de téléphone

uniquement consacré à l'opération qui valide l'enregistrement des points. La carte peut aussi être utilisée hors des périodes d'achat par exemple en donnant accès aux Instants Gagnants – des jeux qui permettent, entre autres, de gagner des chèques cadeaux d'une valeur de quinze euros – ou à différents tirages au sort.

Par ailleurs, les clients porteurs de la carte bénéficient d'une inscription gratuite au service Devis-Travaux, un département qui informe les artisans et les PME sur l'ouverture de nouveaux chantiers dans leur région. Ils reçoivent ainsi des propositions de projets validées en amont par le loueur qui correspondent à leur(s) spécialité(s). A noter que la concurrence est réduite à trois entreprises et/ou artisans et qu'il n'y a aucun frais de résiliation, de suspension ou d'engagement de durée.

Les solutions Grands Comptes…

Toujours à la recherche d'une plus grande proximité avec ses clients, Kiloutou a mis en place une structure réservée aux clients grands comptes pour l'ensemble de son réseau. Pour permettre aux entreprises de travailler dans des conditions optimales, Kiloutou communique immédiatement sur la disponibilité du matériel en prenant en compte les besoins spécifiques. Ce service est mené par le directeur commercial régional qui anime une force de vente composée d'attachés commerciaux et de chargés d'affaires qui se déplacent sur les chantiers afin de rencontrer les responsables achats de leurs clients pour les conseiller sur le matériel approprié mais aussi pour effectuer des devis gratuits et négocier des accords régionaux ou nationaux.

En parallèle de ce service, Kiloutou a instauré le service Unikcall qui gère les demandes spécifiques de certains comptes nationaux pour la centralisation de commandes, de factures… Grâce à un système d'information intégré à l'ensemble du réseau, il gère en temps réel l'ensemble du parc matériel et assure la disponibilité des produits pour les clients centralisés, de la commande jusqu'à la facturation. Pour optimiser ce service, Kiloutou a investi dans un prologiciel qui permet d'avoir l'état général du stock et de surveiller les flux de transports dans toutes les agences afin d'évaluer le taux de panne, de disponibilité…

… et collectivités locales

Pour les collectivités locales, l'enseigne a mis en place un service spécifique capable de proposer une offre dédiée aux installations en hauteur (mise en place des décorations de Noël, nettoyage de ville, éclairage public...) avec des camions nacelles, des échafaudages, des élévateurs articulés, etc., à l'entretien des espaces verts (tonte, élagage, broyage…) avec des mini-pelles, des compacteurs, des nettoyeurs haute-pression, des pompes, etc., et aux transports des engins, déménagements de locaux ou organisations d'évènements avec une flotte de véhicules utilitaires, de treuils, de chariots élévateurs, de bungalows, de mobiliers, de sonorisation, etc.

La longue durée, une alternative

Quelles que soient les catégories de clients que nous venons de mentionner, le loueur tente de s'adapter à leurs besoins, notamment via la location longue durée. Disponible sur des durées comprises entre un et cinq ans aussi bien pour le gros matériel de terrassement et d'élévation que pour l'outillage électroportatif, cette solution libère les clients des contraintes administratives d'achat et de maintenance tout en leur faisant bénéficiant d'un contrat sur mesure qui contribue à réduire leurs frais administratifs et à obtenir une transparence totale des coûts. Concrètement elle permet à tout souscripteur de profiter d'avantages comptables et financiers, par exemple, une charge répartie sur la durée d'utilisation du matériel, l'absence d'à-coups de trésorerie grâce à des loyers constants, un capital jamais immobilisé, une TVA récupérable pour les assujettis, des loyers

déductibles des charges d'exploitation dans la limite fiscale établie et une capacité d'emprunt préservée. En terme de gestion et de service, la location longue durée permet d'avoir un interlocuteur unique, une souplesse de la formule (durée, prestations…) ou encore d'éviter les problèmes de revente de matériel. De plus, dans le cadre de ce type de contrat, il n'y a pas d'immobilisation du conducteur en cas de panne, il y a l'assurance d'avoir un matériel en parfait état de marche et il est possible de transférer vers l'agence Kiloutou une partie ou la totalité des opérations administratives de la gestion du parc machines.

Une offre infiniment large

En parallèle de cette politique de service, le loueur s'est également attaché à développer une offre la plus large possible et ainsi conforter sa position de leader sur le marché français. Le matériel courant (l'offre en petit matériel est très professionnelle afin de se démarquer de l'offre en GSB) est regroupé au sein du Guide de la location, une édition annuelle divisée en chapitres dédiés à chaque famille de produit : travail en hauteur, manutention-transport, gros-œuvre, second-œuvre, nettoyage, espaces verts, chauffage-climatisation et évènementiel-télévision. Les produits sont représentés par des photos d'application qui s'accompagnent des caractéristiques techniques, du code magasin ainsi que de nombreux conseils comme une aide aux choix du bon matériel. Toutefois, tout le matériel n'est pas présent dans le catalogue. Pour les produits qui ne peuvent bénéficier de cette exposition, du fait par exemple de leur volume ou de leur spécificité, Kiloutou a crée en 2006 Global Service, un département chargé de fournir tout le matériel désiré par le client, quelle que soit la nature de la demande. Le loueur a, par exemple, déjà fourni des boules de pétanque ou plus récemment, un hélicoptère. Ce service est également sollicité pour toutes les demandes qui concernent des chantiers à l'étranger via des partenariats entre l'enseigne française et de nombreux homologues internationaux. Les accords de collaboration entre Kiloutou et le client sont conclus après un audit des prestataires locaux afin de leur faire bénéficier des mêmes prestations qu'en France.

Toute l'offre Kiloutou est par ailleurs reprise sur le site Internet du loueur qui reprend le même niveau d'information afin d'apporter une aide au choix claire et permettre au client de réaliser des réservations de matériel directement en ligne. Il a aussi la possibilité de visionner des vidéos d'utilisation, de comparer les prix d'achats avec ceux de la location, de mesurer les besoins en calories pour louer du matériel de chauffage approprié…

Kiloutou Evolution, une valeur ajoutée

Au sein de son offre, Kiloutou tente en permanence de sélectionner des produits qui permettent d'apporter une valeur ajoutée. Ainsi, depuis 2007, le loueur développe la gamme Kiloutou Evolution qui reprend une sélection de matériels innovants respectueux des normes environnementales et de sécurité. Les produits qui intègrent cette offre doivent répondre à plusieurs critères comme l'amélioration de la sécurité des hommes et des chantiers ou encore la réduction des pollutions sonores, de la pénibilité au travail et de la consommation d'énergie. Parmi les matériels référencés au sein de cette gamme, citons les pelles bi-énergie, les grues araignées, les dumpers électriques, les caméras thermiques… Pour la sécurité sur chantier, le loueur a récemment intégré, une nouvelle solution de vidéosurveillance automatisée et mobile : le Vigitower. Présenté en automne dernier à l'occasion de Batimat, ce système permet de surveiller en continu les intrusions sur zone et donc de se protéger contre le vol de machines ou de matériaux, d'aider au pilotage du chantier au quotidien mais aussi de prévenir d'éventuels dégâts (fuite d'eau, de solvants…) en cas d'absence du personnel.

Accès en hauteur et terrassement : du matériel technique

Pour s'adapter aux différentes situations de travail et typologies de clients, Kiloutou essaye depuis de nombreuses années de sélectionner des produits techniques via un parc important de nacelles et de plates-formes élévatrices et l'achat continu de machines dédiées au terrassement. Certaines machines bénéficient ainsi d'un déport important et de multiples articulations pour contourner les obstacles, d'une motorisation électrique pour permettre une utilisation autonome et en intérieur, de quatre roues motrices pour circuler sur tous les terrains… Ces caractéristiques sont intégrées sur une large sélection de machines, des plates-formes automotrices aux élévateurs verticaux ou articulés en passant par des camions nacelles, des nacelles tractables, des nacelles araignées ou une sélection d'échafaudages.

En complément de cette gamme, le loueur commercialise une gamme d'équipements de sécurité et de protection avec des kits de travail en hauteur (harnais, casque….), des anémomètres, des rubans de balisage et des cônes de chantier. Les élévateurs demandent en effet de nombreuses précautions d'emploi que l'enseigne française tente de démocratiser auprès de ses clients. Les agences peuvent ainsi être sollicitées par des organismes tiers (la Fédération Française du Bâtiment par exemple) pour organiser des séances de formation portant sur la manipulation du matériel, la sécurité…

Pour son offre en terrassement, le loueur propose des pelles de démolition, des pelleteuses diesel, des dumpers, des pilonneuses et plaques vibrantes, des chargeuses compactes et articulées mais aussi des rouleaux vibrants, des nettoyeurs haute-pression, des tonnes à eau, des compresseurs d'air ou encore différents brise-béton (thermiques, électrique, hydraulique et haute-fréquence). Notons que, quelle que soit la nature des produits, Kiloutou réalise dans un centre spécifique basé à Lesquin (59), de nombreux tests machines en collaboration avec les fournisseurs afin de s'assurer qu'ils correspondent parfaitement à la charte qualité du loueur.

Kiloutou Event, une nouvelle offre

Désireux d'élargir ses champs d'activité, Kiloutou a mis en place en 2007, l'offre Event qui est uniquement dédiée au support logistique et technique liés à l'organisation d'évènements. Avec cette gamme spécifique qui demande de gros efforts logistiques, le loueur entend cerner tous les besoins des clients en terme d'accueil (bungalow, sanitaires autonomes, chapiteaux…), de montage (chariots de chantiers ou industriels, nacelles thermiques électriques…), de transport (utilitaires de 3 à 22 m3 de volume, camions bennes…) et d'énergie (groupes électrogènes insonorisés, mâts d'éclairage…). Pour compléter cette offre, Kiloutou intègre également des produits multi-location – ce terme désigne le matériel classique référencé par les loueurs – comme du matériel de chauffage, de la climatisation, des clôtures de chantiers, des aspirateurs à feuilles, des talkies-walkies…

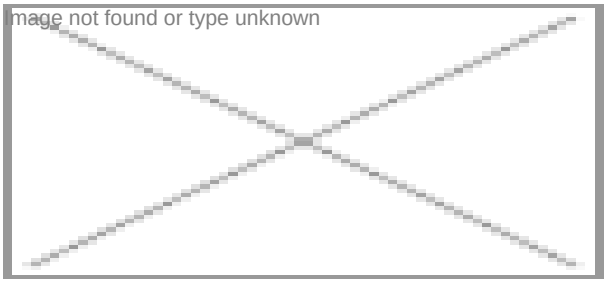
Un personnel qualifié

Pour accompagner sa politique de service envers ses clients et les faire bénéficier de son savoir-faire sur son offre globale, Kiloutou a depuis une dizaine d'année accentué la formation de son personnel à travers une école de formation basée dans l'enceinte de son siège social de Marcq-en-Baroeul (59). Le loueur recrute ainsi des étudiants en commerce et propose des sessions en alternance qui se déroulent une semaine sur deux, soit en école, soit dans les agences. Après ce cursus, la formation se poursuit dans les agences avec la mise en place d'un programme E.Learning. Aujourd'hui, la majorité des collaborateurs sont issus de cette formation qui, outre une connaissance complète de la profession, offre des perspectives d'évolution dans la société. Preuve en est, de nombreuses agences dont certaines très importantes (cf.encadré) sont

désormais pilotées par des hommes ayant suivi cet enseignement qui, à leur tour, encadrent leurs futurs collaborateurs.

Nicolas Desbordes

Sainte-Geneviève-des-Bois : la plus grande agence du réseau



Située aux abords de la nationale 104 dans la ZAC de la Croix Blanche (le plus grand parc commercial d'Ile de France avec 164 enseignes et 700 000 m2 de commerces), l'agence Kiloutou de Sainte-Geneviève-des-Bois (91) est l'une des premières agences à avoir ouvert ses portes dans la région. Aujourd'hui, elle fait figure de navire amiral du réseau, tant par sa surface (environ 10 000 m2) que par son chiffre d'affaires. Outre une agence multi-location, le site abrite également le Centre Technique Régional ainsi qu'une agence uniquement dédiée à l'évènementiel.

Un site à l'image du réseau

A l'image de la politique du groupe, l'agence de Sainte-Geneviève-des-Bois bénéficie d'une clientèle mixte avec une fréquentation égale entre les particuliers et les professionnels, même si ces derniers représentent 80% du chiffre d'affaires. En effet, dans le bâtiment réservé à la multi-location, l'agence s'attache à proposer des produits spécifiques même si, comme toutes les agences du réseau, elle possède du stock sur les cent machines incontournables sur lesquelles les clients demandent de la disponibilité. Par ailleurs, chaque entité étant libre de mettre en avant certaines gammes de produits en fonction de la spécificité de sa propre clientèle, l'agence génovéfaine a installé près de son entrée un linéaire entièrement dédié aux consommables diamant en partenariat avec la société Samedia ainsi que, pour l'été, un présentoir spécifique aux outils de sol de marque Outils Perrin. L'agence abrite également un corner dédié à la location de véhicules utilitaires avec des camions bennes, des fourgons (de 2,8 à 22 m3), des camions nacelles, des chariots…

Concernant son organigramme, Kiloutou Sainte-Ge (diminutif donné à l'agence à l'intérieur du réseau) dispose d'une structure similaire à celle des autres agences. Elle est pilotée par un directeur d'agence, Yann Bonnet (un ancien promu de l'Ecole de Formation Kiloutou dont il est aujourd'hui animateur) qui a sous sa tutelle un chef technique et un directeur adjoint. Le poste de chef technique est lié à la gestion du parc matériel. Il a sous sa responsabilité sept préparateurs techniques qui effectuent le nettoyage des produits, leur maintenance… ainsi qu'une équipe de deux techniciens chargés de réaliser les réparations. Pour cette dernière activité, il est accompagné de trois adjoints techniques spécialisés par famille de produit : la multi-location, les véhicules utilitaires et le terrassement-élévation.

Le directeur adjoint est pour sa part en charge de la gestion de la force commerciale, à savoir deux responsables comptoir et deux équipes de technico-commerciaux qui se relaient le matin et l'après-midi. L'agence a en effet une plage horaire assez large avec une ouverture du lundi au samedi de 6h30 à 12h30 et de 14h à 18h30. Au total, l'agence compte une vingtaine de collaborateurs intégrés et s'appuie également sur des ATC qui ne dépendent pas de l'agence mais du directeur commercial régional (voir plus bas), des chauffeurs-démonstrateurs qui rayonnent sur toute la zone de chalandise et sur une équipe de livraison en véhicules légers qui assure les expéditions express du petit matériel (climatisation, échafaudages, carotteuses…).

Capitale régionale

Le réseau national Kiloutou est divisé en douze secteurs commerciaux. Pour la région Ile-de-France Sud, le maillage, qui recense vingt-trois agences, est concentré autour de Sainte-Geneviève-des-Bois et s'étend, d'Est en Ouest jusqu'à Troyes, Montargis, Bourges, Tours et Coignières. Outre l'agence multi-location, le site essonnien abrite également le Centre Technique Régional qui joue, entre autres choses, le rôle de plate-forme pour son secteur géographique. Il reçoit ainsi le nouveau matériel et vérifie qu'il est bien aux normes de qualité Kiloutou. Il livre également les clients des agences qui ne possèdent pas de quais d'expédition via une équipe d'une quinzaine de chauffeurs qui roulent de 5h à 22h. Il prend aussi en charge le stock du gros matériel (matériel de TP, de manutention et d'élévation très grande hauteur) et gère le stock déporté.

Ce Centre Technique est piloté par un directeur régional qui a sous sa responsabilité une équipe d'ATC qui assurent le suivi des clients lors de la signature de contrats longue durée en effectuant essentiellement un accompagnement préventif plutôt que de maintenance. Place tournante du secteur, le Centre Technique Régional permet au loueur de bénéficier d'une vision globale du stock, d'avoir une grande réactivité lors de besoins immédiats, notamment pour la location courte durée mais aussi de posséder du gros volume pour les chantiers importants comme ce fût le cas lors de la construction du parc Eurodisneyland ou, plus régulièrement, lors des inventaires des grandes sociétés alors à la recherche de nombreux matériels, d'élévation notamment.

A noter que le site de Sainte-Geneviève-des-Bois abrite également le Service Travaux de l'enseigne qui prend en compte les grands travaux de modernisation des agences sur tout le territoire.

L'évènementiel, un concept unique

Le site de Sainte-Geneviève-des-Bois accueille également une agence spécialisée dans la location de matériels pour l'évènementiel. Toutefois, cela n'a rien de comparable avec l'offre Kiloutou Event. En effet, dans cette agence, l'offre regroupe tous les produits nécessaires dans l'organisation de fêtes, réceptions, mariages, baptêmes… avec de la vaisselle, des arts de la table, des chapiteaux, des scènes… Elle est essentiellement destinée aux particuliers, aux associations, aux traiteurs, aux collectivités et plus généralement aux grandes manifestations. Elle peut ainsi satisfaire la demande d'entreprises du bâtiment lors de l'organisation de manifestations sur les chantiers. Même si toutes les agences disposent d'une offre similaire, l'agence spécialisée de Sainte-Geneviève-des-Bois demeure la seule à bénéficier d'un espace entièrement dédié accueillant un vaste showroom.

Etampes-Etrechy, une nouvelle agence

Depuis le 18 juin, Kiloutou compte une nouvelle agence avec l'ouverture du site d'Etampes-Etrechy (91) situé à proximité de la N20. Rattachée au secteur Ile-de-France Sud, elle est dirigée par Nicolas Pierquin, un ancien commercial de l'agence de Sainte-Geneviève-des-Bois. Très attendue par les clients de la région, l'ouverture de cette agence – qui a enregistré une soixantaine de contrats pour sa première semaine d'activité – a été fêtée par l'organisation d'un barbecue géant.