



# LA RSE EN BREF

**VERS UNE LOCATION TOUJOURS  
PLUS RESPONSABLE | BILAN 2018**

# 2018 EN CHIFFRES

## SATISFACTION CLIENT

**93%**

de clients satisfaits

## SÉCURITÉ

**-20%**

du Taux de Fréquence  
d'Accident grâce à  
la création d'outils  
de prévention

## GOVERNANCE

**1**

mise en place de la RGPD  
dans tous les pays

## DIVERSITÉ

**908**

femmes en France  
en 2018 contre  
620 en 2015

## ENVIRONNEMENT

**800 000**

factures électroniques  
qui ne sont plus imprimées

## FORMATION

**75 000**

heures de formation  
en 2018 dispensées  
par l'École Loxam

## INSERTION

**1<sup>re</sup>**

collaboration en France  
avec Pôle Emploi pour  
l'intégration de chômeurs  
longue durée

# SOMMAIRE

Ce document est une synthèse du rapport RSE 2018 qui vise à faciliter la prise rapide des informations et des chiffres majeurs qui ont marqués Loxam en 2018.

4

Satisfaction client

5

Environnement

6

Sécurité

8

Gouvernance

9

Social

10

20 KPIs & objectifs RSE 2015/2018

12

Plan triennal 2019-2021

# Satisfaction client

## La relation client, cultiver l'excellence

### Service Client 2019

Loxam élu pour la seconde fois service client 2019 dans la catégorie « location de matériel ».



94%

des appels aboutis ont été décrochés avant 5 sonneries ou 20 secondes.

70%

des e-mails ont reçu une réponse en 6 heures ouvrées.

80%

des messages sur les réseaux sociaux ont reçu une réponse dans un délai moyen de 1h16 minutes.

ESCCA : 215 tests de clients mystères

## Le plan de transformation numérique Loxam2.0@2020

### MyLoxam

Une solution digitale complète permettant aux clients de gérer plus efficacement leurs locations.

**Plus personnalisé :** chaque client retrouve ses conditions commerciales et ses données.

**Plus sécurisé :** chaque utilisateur est identifié/authentifié.

**Plus pertinent :** grâce aux analyses fournies.

### Nouveau site internet

[www.loxam.fr](http://www.loxam.fr)

Renforcement de notre offre digitale par une nouvelle plateforme de E-Commerce :

- propose un accès simple et rapide à l'ensemble des catalogues location et vente ;
- se compose de pages mieux structurées ;
- dispose d'une richesse de contenus inégalée au service du client.

51,5%

Taux de connexion depuis un mobile

1350

Nombre de clients ayant ouvert un compte sur myloxam.fr

10 à 20%

d'augmentation du nombre de demandes (estimation)

### Grands Prix Matériel 2018

en partenariat avec Chantiers de France, catégorie « Initiative commerciale - Relation client »

**CHANTIERS DE FRANCE**  
LE SITE D'INFORMATION PRACTIQUE DES PRIX DES TRAVAUX PUBLICS

# Environnement

## La dématérialisation, clé d'un avenir sans papier

### Dématérialisation des documents

- Bulletin de paie.
- Ticket restaurant.
- Factures clients et fournisseurs.

### Bénéfices

**Pratique :** Disponible à distance et tout moment.

**Sécurisé :** Mise à disposition d'un coffre fort électronique à vie (Bulletins de paie).

**Écologique :** Suppression du papier et du transport.

900 000

tickets restaurants ne sont plus imprimés grâce au passage à la carte Apetiz

10 000

bulletins de paie non imprimés grâce à leur digitalisation, soit 20% en moins

3 à 5€

économisés par facture pour le client

## Au croisement de tout, la circularité

### Matériels électriques ou hybrides

Loxam propose à la location des matériels 100% électriques ou électriques, gaz, bi-énergie.

### Adhésion à Récyclum

Coopération et financement de la filière collective de gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) professionnels.

### Notre Centre de Recyclage des Matériels

Gestion de l'ensemble du cycle de vie des machines du Groupe dans un centre unique à St Paterne.

25%

des investissements concernent les gammes électriques et hybrides

85%

Récyclum assure à Loxam la traçabilité des déchets d'équipements électriques et un recyclage à plus de 85% de leurs poids

351

modules reconditionnés au CRM en 2018



# Sécurité

## Un engagement pérenne

La **sécurité** est une **valeur fondamentale** chez Loxam. En 2018, pour incarner cet engagement, nous avons placé la prévention et la sécurité au cœur de notre stratégie.

### Notre politique HSE 2018-2020

Engagement autour de 6 axes pour supprimer les dangers et réduire les risques :

- organisation et certification;
- coaching des équipes;
- suivi des accidents et communication;
- maintenance et contrôle;
- innovation;
- accompagnement des clients.

## Une nouvelle identité pour évoluer en toute confiance

### Un nouveau logo



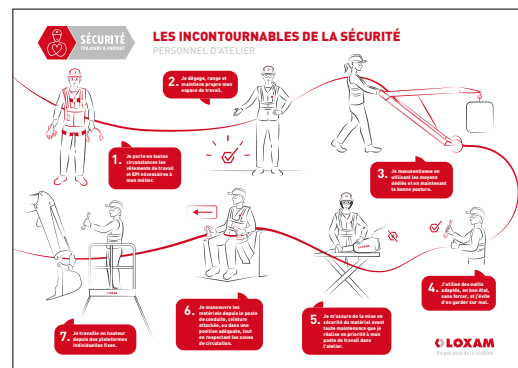
Ce logo a la force d'un **label officiel** qui porte notre volonté historique de promouvoir la sécurité et de **préserver la santé des travailleurs**, en interne comme en externe.

Le message « Sécurité, toujours & partout » a été voulu simple et efficace. Ainsi, il ne laisse pas de place au doute : Loxam est un loueur responsable.

### Une charte graphique dédiée à la sécurité

Mise en place d'un univers graphique dédié à la sécurité afin de donner plus de légitimité à la communication.

Création de documents spécifiques comme les « Incontournables de la sécurité » qui, sur la base d'illustrations rappellent les principes fondamentaux par métier.



## Des évènements majeurs organisés tout au long de l'année

### Challenge sécurité

#### Objectifs :

- donner la parole à ceux qui assurent au quotidien la sécurité de toutes nos parties prenantes;
- valoriser des initiatives déjà prises ou en devenir;
- partager les best practices et ainsi faire progresser ensemble la sécurité, toujours et partout.

**8 000** collaborateurs du Groupe sont conviés à ce challenge

**300** dossiers reçus

**28** Prix décernés

#### Et après ?

Toutes les idées primées font l'objet d'une étude approfondie en 2019 afin d'en envisager le déploiement.

### Rencontres de la sécurité

#### Objectif :

- associer nos parties prenantes externes à la recherche d'innovations.

#### L'évènement

Organisation d'une conférence suivie de tables rondes réparties en 5 ateliers thématiques :

- mise en mains des matériels;
- formation;
- partage d'informations;
- évolution du matériel;
- intervention sur la voie publique.



# Gouvernance

## Une gouvernance responsable qui montre la voie

### Mise en place de la RGDP :

- rédaction d'une politique générale conforme à la réglementation européenne;
- communication et information à l'ensemble des salariés du Groupe;
- nomination d'un Chief Data Officer.

### Respect de l'éthique

Création d'une charte éthique, engagements concrets, d'un système d'alerte éthique de whistleblowing et nomination d'un référent.

## Un parcours récompensé : Gérard Déprez Entrepreneur de l'année - Région IDF

« Je suis heureux et fier de ce Prix que je partage avec l'ensemble des équipes qui s'impliquent à mes côtés au quotidien au développement de Loxam »



Gérard Déprez  
Président du Groupe  
Loxam

### À PROPOS DU PRIX DE L'ENTREPRENEUR DE L'ANNÉE

Organisé par le cabinet d'audit EY (Ernst & Young), le Prix de L'Entrepreneur de l'Année met en lumière des parcours et des personnalités exceptionnelles. Moteurs de la croissance et de la compétitivité française, ils nourrissent la confiance et l'envie d'entreprendre.

# Social

## Faire plus pour guider nos employés dans leur progression

### La formation pour s'épanouir

Formation interne pour se perfectionner et évoluer vers d'autres fonctions.

10%

salariés promus en 2018  
issus de tous nos métiers

### Priorité à la diversité

#### Ouverture internationale

En 2018, 40 nationalités présentes en France (+12 nationalités vs 2015).

75 000

heures de formation en 2018  
dispensées par l'École Loxam

+65%

des salariés formés ont reçu  
une formation en 2018

### Engagé pour la parité

#### 908 femmes en France

(+35% de progression alors que l'effectif total a progressé de 8% depuis 2015).

### La jeunesse séduite

#### 325 jeunes de moins de 25 ans

(+ 70% de progression alors que l'effectif total a progressé de 8% depuis 2015).

## La formation, un pont vers l'insertion professionnelle

### La Classe Loxam

Dispositif mené avec un lycée professionnel pour former efficacement les jeunes collaborateurs aux métiers techniques.

x2

Les contrats d'apprentissage  
en alternance ont doublé  
en trois ans

### Retour à l'emploi des chauffeurs

Sourcing, formation et réinsertion en partenariat avec Pôle Emploi.

13%

de notre effectif technique  
en Atlantique (France) est issu  
de l'alternance

800

embauches par an dont plus  
de 500 en France

### Loxamtalent.com

Un site dédié à nos futurs collaborateurs pour découvrir le Groupe et postuler en ligne.

# 20 KPIs & objectifs RSE 2015/2018

THÈMES	OBJECTIFS RSE	2015	2016	2017	2018	COMMENTAIRES 2018
<b>KPI SOCIAUX</b>	> 90% CDI	97%	97%	96%	96%	Notre objectif de % d'emplois pérennes est atteint depuis 2015. À noter de plus que sur les 4% hors CDI, les 3/4 sont liés à des contrats d'alternance, autre levier de notre politique tournée vers les jeunes générations. Donc seul 1% de l'effectif est en CDD.
	> 3% d'Alternants	1,9%	2,8%	3,4%	3,0%	Le nombre d'alternants a doublé depuis 2015 nous permettant d'atteindre notre objectif de 3% d'alternants depuis 3 ans. Nous avons conduit pendant l'année plusieurs actions auprès de centre de formation, et avons renouvelé nos journées de l'alternance auprès de nos tuteurs et de nos jeunes.
	> 5% de - 25ans	4,8%	6,0%	7,2%	7,6%	Chaque année depuis 2015, nous avons augmenté notre % de jeunes au sein de Loxam. Et pour la 1 <sup>re</sup> fois cette année, 20% des embauches réalisés par Loxam ont concerné de jeunes de moins de 25 ans à qui pour la plupart nous avons proposé un premier emploi au sein de l'entreprise.
	> 20% de + de 50 ans	22%	23%	23%	24%	Notre effort d'insertion des nouvelles générations ne s'est pas fait au détriment de nos seniors. Pour preuve, nous avons même légèrement augmenté notre % de senior au sein de Loxam. Deux raisons : nous accompagnons nos seniors jusqu'à l'âge de la retraite et nous continuons d'embaucher des plus de 50 ans (Plus de 75 recrutements en CDI cette année).
	> 20 nationalités	31	31	34	41	Nous sommes très satisfaits de constater que le nombre de nationalités présentes au sein de Loxam en France a encore progressé. Le nombre n'est pas une finalité en soi, c'est surtout la preuve que notre démarche d'ouverture à la diversité est maintenant une vraie réalité et une vraie force pour Loxam. Ainsi nous ont rejoint en 2018 des collaborateurs venant de pays, dont plusieurs sont dans une situation délicate : Syrie, Bénin, Brésil, Gabon, Mauritanie, Guinée.
	> 20% de Femmes	19%	19%	20%	21%	Une forte progression cette année, où nous dépassons notre objectif. Depuis 2015, le nombre de femme chez Loxam a progressé de 35% alors que dans le même temps l'effectif total n'a progressé que de 8%. Sur ce point, nous avons aussi communiqué notre index égalité Femme/ Homme qui est de 83.
	> 20% de femmes Cadre	22%	21%	20%	20%	Nous sommes de nouveau à l'objectif, mais le point important à souligner est que ce pourcentage est quasiment identique à celui des hommes cadre qui est de 21%.
	< 15% de TO	12%	13%	13%	16%	Pour la première fois nous ne sommes pas au niveau de notre objectif. Nous avons vécu une année qui a été marquée dans notre environnement par une forte reprise du marché de l'emploi sur un secteur qui comporte de plus de nombreux métiers en pénurie de main d'œuvre (mécanicien, chauffeur, ...). Nous souhaitons que 2018 reste exceptionnelle et porterons dès 2019 une attention particulière à ce point.
	Tx Abs Mal/ AT-MP < 5%	5,5%	5,2%	5,1%	5,7%	Au niveau de notre pays, est constaté depuis plusieurs années un accroissement du taux d'absentéisme. Loxam n'a malheureusement pas pu inverser cette tendance. Cependant des actions seront prises dès 2019 sur ce sujet pour essayer d'apporter des solutions à nos collaborateurs sur ce dossier sensible.

THÈMES	OBJECTIFS RSE	2015	2016	2017	2018	COMMENTAIRES 2018
<b>KPI SOCIAUX</b>	TF < 30	26	33	33	27	La sécurité a été mise au cœur des nos priorités de l'année avec de nombreuses actions qui ont été présentées dans ce rapport RSE. Ces actions ont pour vocation d'avoir un effet progressif sur le long terme, mais nous sommes satisfaits d'avoir déjà bénéficié dès 2018 d'une amélioration significative de nos taux de fréquence.
	TG <1,5	1,8	1,4	1,3	1,3	Trois années consécutives sous notre objectif de 1,5. C'est bon mais en terme de sécurité ce n'est jamais suffisant. Nous allons donc mettre en place de nouvelles actions en 2019 pour franchir des nouvelles étapes.
	> 50% Salariés formés /an	55%	51%	66%	75%	La formation continue de faire partie intégrante de la politique sociale de Loxam. Plus de 50.000 sont dispensés chaque année en France, nous avons fortement investi dans notre centre de formation à Bagneux. Mais l'amélioration significative du% de salariés formés provient surtout du renforcement du elearning au sein de Loxam qui permet dorénavant à plus de collaborateurs d'accéder à nos formations.
<b>KPIs ENVIRONNEMENTAUX</b>	100% des Agences certifiées ISO 14001	100%	100%	100%	100%	De nouveau, notre certification ISO 14001 a été renouvelée en cette fin d'année 2018 à l'ensemble de notre réseau.
	1 PA Environnement / an / agence	Oui	Oui	Oui	Oui	Notre équipe HSE continue de piloter un plan d'action environnement qui est spécifique à chaque agence et renouvelé chaque année.
	> 650T de DID traités	744	657	807	825	De nouveaux accords avec des partenaires fiables et reconnus nous permettent de traiter efficacement de plus en plus de déchets.
	6ME de Valeur à Neuf de PR recyclées	6 010	5 489	4 782	5 352	2017 a été une année d'investissements et donc de réformes. Notre parc a connu moins de réparations car les machines étaient neuves. Avec une activité du secteur en hausse en 2018, nous retrouvons le niveau de 2016. Nous travaillons avec le parc existant et des machines qui sont plus sollicitées donc soumises à plus de réparations.
	MEP Suivi Conso. Eau & Energie	Non	Non	Non	Non	Le nombre de sites que nous devons gérer (environ 500 agences sur la France), rend délicat la mise en place de ce suivi avec nos nombreux prestataires immobiliers et nos différents fournisseurs d'énergie. Nous ne sommes pas encore satisfaits de la qualité des informations que nous avons pour les communiquer.
	Faire un Bilan Carbone	Non	Non	Non	Oui	Un bilan carbone a été réalisé au cours de l'année 2018. Il va nous permettre d'orienter nos actions pour l'année 2019.
	> 95% des Depts Métropolitains avec Agence	98%	98%	98%	98%	Une société de réseau leader sur son marché national se doit d'avoir un ancrage territorial fort. Ainsi nous souhaitons maintenir des agences et donc des emplois pérennes sur l'ensemble du territoire. La modernisation, la digitalisation de notre secteur n'est pas contradictoire avec le maintien d'un réseau de proximité.
<b>KPIs SOCIÉTAUX</b>	Critère RSE dans le choix des Fournisseurs	Non	Oui	Oui	Oui	Les enjeux RSE font dorénavant automatiquement partie des discussions que nous avons avec nos fournisseurs. Et un critère d'évaluation de leur implication sur ce sujet est dorénavant appliqué avant tout référencement d'un fournisseur.

# Plan triennal 2019-2021

## Quatre enjeux majeurs

**Notre politique RSE a pour ambition de proposer une expérience client unique et durable en renforçant les pratiques responsables et en valorisant les Loxamiennes et Loxamiens par un acteur engagé et transparent.**

Nous avons co-construit notre plan triennal avec nos parties prenantes via une enquête de matérialité (30 000 parties prenantes sollicitées en 8 langues) et des ateliers collaboratifs. C'est ainsi qu'ont été validés :

- 4 enjeux et 12 thèmes qui seront la colonne vertébrale pour les 3 prochaines années;
- Le déploiement d'un plan d'actions annuelles avec 2 à 3 actions à mener par thème;
- 20 objectifs fixés chaque année.

### Qu'est-ce qu'une enquête de matérialité ?

« Tout ce qui peut avoir un impact significatif sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et extra-financière pour elle-même et ses parties prenantes. »

L'enquête de matérialité permet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE d'une entreprise. Chaque enjeu est priorisé du point de vue de l'entreprise et des parties prenantes. Ceux qui sont prioritaires des deux points de vue sont retenus pour figurer dans les rapports RSE.

# Les actions 2019

## 1 UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE ET DURABLE

### Une volonté quotidienne d'améliorer la qualité des services de toutes nos solutions de location par le développement

- Des fonctionnalités de notre site e-commerce.
- Des services du LoxCall.
- De la digitalisation de nos process.

### Des gammes de matériels plus sûres et respectueuses de l'environnement :

- Renforcement de notre offre de matériels Hybrides/Électriques.
- Développement des vidéos de « Mise en main de matériel ».
- Accessibilité des fiches techniques des matériels sur Loxam.fr.

### Démarche d'innovation collaborative au service de l'excellence opérationnelle :

- Partenariat à construire avec des start-up sur les nouvelles technologies.
- Rencontre des fournisseurs pour l'innovation de matériel par gamme.
- « Rencontre Sécurité Clients ».

## 2 DES PRATIQUES RESPONSABLES

### Respect de l'éthique des affaires

- Initiation aux enjeux éthiques dès l'intégration d'un collaborateur.
- Poursuite du déploiement des business cases éthiques.

### Politique d'achats responsables

- Mise en place d'une charte éthique applicable aux fournisseurs.
- Renforcer la RSE dans le choix des fournisseurs.

### Utilisation efficiente des ressources de notre organisation, diminution des pollutions

- Développement des Centres Logistiques Régionaux.
- Mise à jour annuelle du Plan Environnement par Agence.
- Renforcement du nombre de véhicules et de matériels électriques en agence.

## 3 UNE VALORISATION DES LOXAMIENNES ET LOXAMIENS

### Développement du capital humain de Loxam

- Développement de l'accès aux formations notamment via elearning.
- Mise en place de nouveaux catalogues de e-learning.
- Accès à la promotion interne.

### Attention quotidienne portée à la sécurité, santé et qualité de vie au travail par le déploiement

- d'une nouvelle gamme d'EPI plus performants;
- de nouveaux outillages pour améliorer la sécurité en atelier;
- d'actions pour la QVT.

### Ouverture à toutes les diversités

- Signature de la Charte de la Diversité.
- Renforcement des actions de retours à l'emploi.
- Signature d'accords d'entreprise avec les organisations syndicales.

## 4 UN ACTEUR ENGAGÉ ET TRANSPARENT

### Gouvernance Groupe de la RSE

- Enquête de Climat Social.
- Suivi des actions de RGPD.
- Mise en place de la semaine RSE dans le réseau.

### Contribution à la société

- Déploiement d'actions de mécénat dans la construction et/ou l'éducation.
- Ancrage territoriale en poursuivant le développement d'un réseau de proximité.

### Dialogue avec nos Parties Prenantes

- Nouvelle institution des représentants du personnel (CSE).
- Mise en place d'une newsletter mensuelle de la Direction.
- Évaluation de notre politique RSE par une nouvelle agence de notation externe.

## Les objectifs 2019

ENJEUX	THÈMES	OBJECTIFS 2019
Une expérience client unique et durable	Volonté quotidienne d'améliorer la qualité de service de toutes nos solutions de location	> 2000 clients sur MyLoxam > Être « Élu Service Client de l'Année » > 1M de factures dématérialisées
	Par des gammes de matériels plus sûres et respectueuses de l'environnement	> 25% CAPEX en hybride et/ou elec > 30 vidéos de mise en mains de matériel
	Par une démarche d'innovation collaborative au service de l'excellence opérationnelle	> 3 Événements majeurs d'innovation avec PP
Des pratiques responsables	Par un respect de l'éthique des affaires	> Éthique intégrée au programme d'intégration
	Par une politique d'achats responsables	> TOP 20 fournisseurs évalués en RSE par un tiers
	Par une utilisation efficiente des ressources de notre organisation, diminution des GES et autres pollutions	> 8 CLR déployés > 100% des Agences avec un Plan Environnement
Une valorisation des Loxamiennes et Loxamiens	Par le développement du capital humain de Loxam	> 65% des salariés formés par an > 10% des salariés promus par an
	Par une attention quotidienne portée à la sécurité, santé et qualité de vie au travail	> 5 nouveaux outillages pour la sécurité > 3 nouvelles actions de QVT
	Par une ouverture à toutes les diversités	> 20% de Femmes au niveau Groupe > 40 nationalités sur notre principal pays > 3% d'alternants au niveau Groupe
Un acteur engagé et transparent	Par une gouvernance Groupe de la RSE	> 1 Semaine RSE dans chaque pays
	Par une contribution à la société	> 1 action de Mécénat de dimension nationale
	Par un dialogue avec nos Parties Prenantes	> Obtention du niveau Gold Ecovadis



**Pour consulter le Rapport global :**  
**[www.loxam-csr-rse.com](http://www.loxam-csr-rse.com)**



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL



 **LOXAM**

89, avenue de la Grande Armée - 75219 Paris Cedex 16

Tél. : 01 58 440 400 - Fax : 01 58 440 179

**[www.loxam.fr](http://www.loxam.fr)**

Loxam - S.A.S. au capital de 230 818 150 €  
Siège social : 256, rue Nicolas Coatanlem - 56850 CAUDAN - RCS  
LORIENT 450 776 968  
N° TVA : FR 81 450 776 968 - NAF 7732 Z