



28 janvier 2025
Communiqué de presse

LES INNOVATIONS DE KILOUTOU EN MATIÈRE DE RELATION CLIENT LUI VALENT D'ÊTRE ÉLUE MARQUE PRÉFÉRÉE DES FRANÇAIS

- Kiloutou s'est vu décerner la récompense "Marque Préférée des Français" dans la catégorie loueur de matériel. L'entreprise arrive première également dans les critères "utile", "proche de moi", "digne de confiance", "engagée" et "innovante".
- Le loueur a mis en place une stratégie commerciale omnicanale et d'hyper personnalisation pour optimiser l'expérience client :
 - Kiloutou s'appuie sur son réseau de 430 agences réparties sur tout le territoire français
 - L'activité e-commerce du loueur a bondi de 39% entre 2023 et 2024. D'ici à 2030, [Kiloutou.fr](https://www.kiloutou.fr) vise près de 30% de l'activité de Kiloutou en France
 - Un pôle relation client centralise les appels et les emails pour orienter au mieux les clients.

Lille, 27 janvier 2025 - Kiloutou, 3ème loueur de matériels en Europe, a été élu « Marque Préférée des Français » dans la catégorie loueurs de matériels. Cette reconnaissance récompense la stratégie du groupe en faveur de la compréhension des besoins réels des professionnels du BTP, et des particuliers. Kiloutou a mis en place une approche de ciblage hyper-personnalisée qui allie proximité et solutions sur mesure en s'appuyant, entre autres, sur un réseau de 430 agences rayonnant sur l'ensemble du territoire français, et le déploiement d'une offre commerciale mixte innovante, qui allie canaux conversationnels traditionnels et digitaux. Cette approche transversale mise sur l'omnicanalité, en adaptant les codes de vente du BtoC au secteur BtoB de la location de matériels de chantier. Le pionnier de l'économie du partage poursuit son ambition de devenir un acteur multi-local et multi-spécialiste de référence.

Un engagement remarqué en faveur de l'économie du partage

Le titre de « Marque Préférée des Français » et le critère « utile » décerné par l'institut Opinion Way dans la catégorie des loueurs de matériels témoignent de l'engagement de Kiloutou pour faciliter l'adhésion à une économie utile et de partage. Grâce à une analyse fine des problématiques de terrain et un ciblage rigoureux, le groupe conçoit des solutions sur-mesure qui allient performance économique et durabilité. Pour rappel, à l'échelle d'un chantier, le simple fait de louer réduit l'empreinte carbone de 30% à 50%. En favorisant l'accès à la bonne solution, au bon moment, Kiloutou démocratise la location comme un levier économique et responsable. Ce modèle, fondé sur des besoins réels et une mise à disposition optimale des ressources, incarne pleinement les principes de l'économie de partage et renforce la position de Kiloutou en tant que partenaire essentiel et visionnaire dans son secteur.

L'innovation au service de l'hyper-personnalisation

Numéro 1 dans la catégorie "Proche de moi", grâce à sa stratégie d'hyper-personnalisation, Kiloutou conçoit des outils et services parfaitement ajustés aux spécificités de chaque projet. Avec des programmes de fidélité comme le « Contrat Pro+ », une segmentation fine de sa clientèle par secteurs (BTP, infrastructures énergétiques, rail, etc.), et des plateformes digitales évolutives comme [Kiloutou.fr](https://www.kiloutou.fr), l'entreprise simplifie et optimise la gestion des locations en temps réel, offrant une réactivité et une flexibilité maximales, même face aux imprévus.

En matière de service, l'organisation autour de 3 pôles de relation client qui répondent à 3 besoins spécifiques (appel en débord, ligne dédiée aux grands comptes, demande de matériels hors gamme), et d'un pôle Formation qui propose des certifications d'autorisation de conduite et de CACES® – illustrent une organisation entièrement configurée pour les professionnels. Cette structure agile et proactive reflète l'engagement de Kiloutou à s'adapter en permanence aux besoins complexes des chantiers. Chaque solution, pensée dans une logique d'efficacité et de pertinence, répond avec précision aux attentes réelles des clients tout en garantissant des performances optimales sur le terrain.

Vers un réseau national renforcé et une expansion digitale

Pour les années à venir, Kiloutou ambitionne de renforcer sa présence dans les grandes agglomérations et les villes de taille moyenne, et de s'inscrire comme un acteur clé des grands projets de construction. Concernant le critère "innovant", le digital joue un rôle central et complémentaire dans la transformation du groupe, avec une croissance impressionnante de +39% de l'activité e-commerce entre 2023 et 2024. D'ici 2030, l'ambition est que digital représente près de 30% de l'activité du groupe, confirmant l'engagement de Kiloutou en faveur de l'innovation technologique et de l'amélioration continue de l'expérience client.

Le développement des "one-stop-shop" au coeur de la relation client

L'entreprise vise à développer le concept de « one-stop shop » en proposant la plus large gamme de matériels de construction du marché en intégrant une gamme complète de services dans ses offres : location d'équipements de spécialités, formations CACES®, et conseils d'experts directement sur site.

Dans cette dynamique, Kiloutou continue d'élargir son parc d'équipements, avec un focus particulier sur les solutions électriques et hybrides via sa gamme iMPAKT. Cette démarche s'inscrit dans une ambition claire : offrir des réponses toujours plus complètes et durables aux professionnels. Inspirée par les meilleures pratiques du retail, Kiloutou enrichit son approche BtoB en déployant une stratégie omnicanale permettant à ses clients d'accéder aux produits et services via différents points d'entrée, online et offline..

À PROPOS DE KILOUTOU

3^e loueur européen et acteur majeur de la location de matériels en France, Kiloutou concilie depuis plus de 40 ans l'économie, l'environnement et l'humain en proposant les produits et services les plus innovants à une clientèle de plus en plus diversifiée : entreprises du bâtiment, artisans, PME, collectivités locales et industries. Pour son développement, le groupe Kiloutou s'appuie sur l'expertise de plus de 7 000 collaborateurs au service de plus de 400 000 clients dans sept pays européens : France, Pologne, Italie, Espagne, Allemagne, Danemark et Portugal. Le réseau Kiloutou compte 600 agences et propose l'offre la plus large du marché avec plus de 1 000 références et plus de 350 000 matériels (hors accessoires) répartis en quatre grandes catégories de produits : terrassement, levage, véhicules utilitaires et outillage.

www.kiloutou.fr - www.kiloutou-group.com.