Rapport RSE II

Performances extra-financières 2018

Transport BY DELANCHY®

Rapport RSE II

Performances extra-financières 2018

Transport BY DELANCHY
uno

Esprit de famille !

Vendredi 9 novembre, météo magnifique au large des Açores.
Tout est sous contrôle, on sort du plus dur après trois tempêtes, je suis en tête de la Route du Rhum dans la catégorie des Multi50 et troisième au général, derrière Joyon et Gabard. Même si je n'en ai pas le loisir, je ne suis pas loin d'exulter : mon rêve se réalise.

Vers 11h15, un bruit sourd et massif me sort de ma rêverie. Ma grand-voile vient de s'affaisser brutalement. En quelques instants, celle qui promettait de me porter vers le grand large m'abandonne lâchement. Je comprends presque instantanément la gravité de l'avarie, chariot de la tête de la grand-voile arraché, rail de mât déchiré, Route du Rhum terminée. Une pièce de la taille de ma main est en train de me faire passer du rêve au cauchemar. Les idées se bousculent, je pense aux efforts consentis, à la longue préparation, à mes proches et à mon équipe de routeurs à terre qui ne se doutent de rien, mais aussi à tous ceux qui croient en moi et me soutiennent.

Parmi eux ? La famille DELANCHY.

Je dis la famille en pensant à l'ensemble des collaborateurs que j'ai eu l'occasion de croiser à l'occasion des 50 ans de l'entreprise. C'était à Clermont-Ferrand, puis à Nantes, au début du mois de février. J'ai compris au cours de nos échanges, lors de ces deux jours, quels étaient les ressorts humains de ce que l'on appelle une entreprise familiale. J'ai compris en voyant la fierté s'afficher dans le regard de chacun, que l'entreprise était bien une aventure. J'ai compris enfin, à travers les discussions passionnées, que les avaries de toutes sortes furent nombreuses et surmontées grâce à l'esprit d'équipe qui anime les femmes et les hommes de DELANCHY.

Vous dire que ce vendredi 9 novembre j'ai eu le temps de penser à tout ça serait évidemment faux. En revanche, la fantastique solidarité qui s'est mise en œuvre et qui m'a permis, après une halte sur l'île de São Miguel, de repartir dès le lendemain après un dépannage express, n'a pas manqué de me démontrer la valeur éminemment collective de ce sport solitaire. À ce moment-là oui, j'ai pensé à tout ça ! L'excitation de ce nouveau départ et la motivation ont démontré que la course n'est pas finie. Cette mobilisation a été un boost phénoménal !

Ce sont ces valeurs qui me semblent à l'œuvre dans l'engagement fort qui constitue la politique RSE de DELANCHY. En lisant ce rapport, je pense à la difficulté de la course dans laquelle cette entreprise est engagée. Une course d'autant plus compliquée que la ligne d'arrivée se déplace en permanence. Pour DELANCHY, la RSE est une course de fond jamais achevée !

Modestement, à ma place, je suis fier d'y avoir ma part.

Thibaut Vauchel-Camus

Thibaut Vauchel-Camus s'est engagé dans le Défi Voile Solidaires en Peloton pour la Fondation ARSEP qui finance la recherche dans le domaine de la sclérose en plaques. Il est soutenu dans la durée par DELANCHY.

BY
DELANCHY

ÉDITORIAL

Ce second rapport RSE confirme la place particulière que nous portons à notre Responsabilité Sociale et Environnementale, mais aussi l'importance qu'elle prend dans notre stratégie.

Lier performances extra-financières et performances économiques est désormais une évidence dans notre entreprise. Il ne s'agit plus de belles intentions en marge de l'activité, mais bien de son cœur et des conditions de son développement. Nous poserons bientôt la première pierre de notre nouveau siège en Mayenne, aux portes de la Bretagne, qui a vu naître l'entreprise. D'ores et déjà, nous avons décidé de faire de cet espace le reflet de nos valeurs et convictions.
Je connais le scepticisme que la RSE engendre parfois, y compris auprès des chefs d'entreprises et je veux ici témoigner des bénéfices que la RSE a générés dans notre entreprise. Je me limiterai à en citer trois.

Le premier d'entre eux est d'avoir renforcé la fierté que nous avons d'appartenir à une entreprise créée par mon père en 1968, lui qui n'a cessé de pratiquer la RSE sans en formaliser la démarche. La comparaison entre les bonnes pratiques des différents standards RSE et les nôtres nous ont donné le sentiment que cette démarche pouvait s'inscrire facilement dans notre histoire et qu'elle en était même le prolongement naturel.

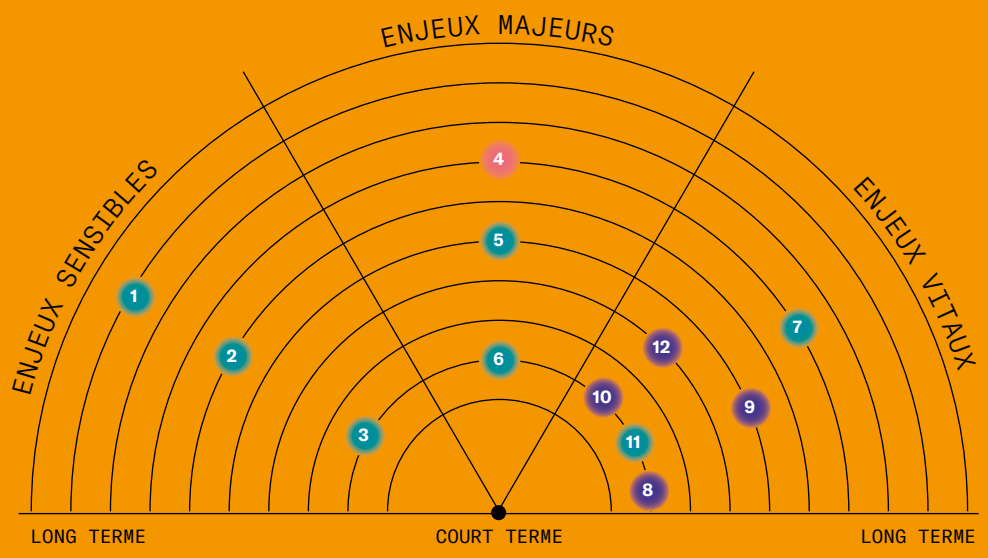
Le second bénéfice est que cette démarche RSE a rendu nos efforts dans différents domaines (sécurité routière, sécurité alimentaire, empreinte carbone) plus cohérents et donc plus efficaces. La RSE nous a fourni un cadre de progression. Et ce cadre inspire toute l'entreprise, depuis le Comité de Direction jusqu'aux professionnels que nous recrutons et qui, désormais, voient certains indicateurs RSE figurer sur leur fiche de poste !

Le troisième bénéfice est plus impalpable, mais il est à mes yeux tout aussi important.

En interrogeant les fondamentaux de notre métier, la démarche nous a conduits à porter un regard prospectif sur nos activités, sur la valeur que nous créons pour nos clients, mais aussi sur bien d'autres aspects tels que les impacts de la digitalisation, de l'intelligence artificielle ou encore sur notre participation au bien commun ! Malgré le caractère très concret de notre activité, ces thèmes ont rencontré un grand écho parmi nos salariés, et notamment la jeune génération, à tel point que j'ai souhaité créer un Comité de Direction "Junior", réunissant une quinzaine de cadres de moins de 30 ans.

L'enthousiasme, la créativité, mais aussi l'exigence dont ces jeunes femmes et hommes font preuve pour saisir à bras le corps tous ces enjeux, mais aussi et surtout les projets qui en résultent, me confortent dans l'idée que la RSE est un moyen efficace pour donner naissance à l'entreprise de demain.

Brigitte Delanchy
Directrice générale



1 Impact territorial
2 Égalité des chances
3 Risque de pollution
4 Protection de l'eau
5 Formation & compétence
6 Bien-être au travail
7 Qualité du dialogue social
8 Sécurité alimentaire
9 Sécurité du personnel
10 Sécurité routière
11 Empreinte écologique
12 Loyauté des pratiques

Niveau d'excellence à maintenir

Progrès sensibles à confirmer

Progrès sensibles à engager

La cartographie matérialisant le cadre d'application de la démarche RSE de l'entreprise :

- identifie les enjeux prioritaires,
- adopte une logique court et long terme.

Cette cartographie recense les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux dont l'impact est jugé significatif sur la capacité de l'entreprise à atteindre ses objectifs de performance responsable. Ce sont les principes de reporting GRI* (Global Reporting Initiative) qui ont inspiré ce travail pour engager notre démarche de reporting. Un principe, celui de la pertinence, a fait l'objet d'un travail approfondi du Comité de Direction pour s'assurer que le rapport met en lumière les aspects qui reflètent les impacts économiques, environnementaux et sociaux substantiels de l'organisation.

C'est ce travail qui a structuré le sommaire de ce rapport et qui a permis de prioriser la mise au point de certains indicateurs autour des trois enjeux vitaux : empreinte écologique, sécurité alimentaire, sécurité routière.

Cette année, certains enjeux ont fait l'objet d'une réflexion approfondie pour mieux comprendre les impacts et apprécier les initiatives correspondantes. C'est le cas de l'enjeu empreinte carbone transformé en empreinte écologique pour mieux refléter la réalité des impacts (lire entretien complet pages 28 et 29). Enfin, ce rapport présente un angle éditorial nouveau baptisé "Devoir de suite". L'idée consiste à présenter le devenir des innovations dans le temps. Cette année c'est le cas pour deux sujets : la mise en service d'un camion électrique (pages 34 et 35), le dispositif de retour vers l'emploi (pages 46 et 47).

La RSE est une démarche de progrès qui s'appuie sur une dynamique profondément humaine. Notre rapport est à l'image des valeurs de l'entreprise : pragmatique, simple, direct.

SOMMAIRE

20 Delanchy : un modèle unique
22 Comprendre la démarche RSE
24 Le CO'LAB, l'incubateur *made in* DELANCHY
26 Nos enjeux : notre empreinte écologique
28 Pollution et empreinte carbone : comprendre les enjeux
30 Grand angle : DELANCHY soigne les zones sensibles
32 Grand angle : gaz vert : un engagement pionnier
34 Devoir de suite : le véhicule 100 % électrique
36 Nos enjeux : la sécurité routière
38 Grand angle : une nouvelle charte conducteur
40 Nos enjeux : la sécurité alimentaire
42 Grand angle : une application au service de la sécurité alimentaire et routière : D'Livery
44 Le "kit fraîcheur", une innovation au cœur du secteur pêche
46 Devoir de suite : DELANCHY déploie le dispositif pépinière de retour vers l'emploi
50 Une nouvelle agence transport et logistique "exemplaires" en Mayenne
52 Méthodologie
54 Indicateurs
60 Remerciements

Tous en piste...

La modernisation des plateformes et l'extension du réseau participe de la démarche RSE. Elle concrétise l'ambition de l'entreprise et fournit un cadre d'expression concret à un ensemble d'initiatives vertueuses pour le service au client, le bien-être des équipes et le respect de l'environnement. Le réseau de 41 agences développe le "modèle Delanchy", c'est un territoire d'innovation et d'expérimentation pour construire l'entreprise de demain et accompagner nos clients dans leur développement.

Parce que les lieux de travail sont aussi des lieux de vie, les agences font systématiquement l'objet d'un effort important en termes de design et de décoration.

La performance et le savoir-faire logistique de l'entreprise intègrent de nombreux critères RSE. Les hommes et les femmes du Groupe sont la force de DELANCHY, ils sont le moteur de sa performance logistique. Améliorer les processus, réduire la pénibilité de certaines tâches, DELANCHY réfléchit à différentes solutions et les teste sur ses plateformes. Le CO'LAB réfléchit de son côté aux nouvelles solutions de cobotisation.

Modernisation, voilà le chantier ! À la Gravelle, en Mayenne, une nouvelle plateforme voit le jour pour permettre à l'entreprise de faire face à son développemement. L'entreprise en profite pour engager concrètement la démarche "plateforme idéale". Ce projet a pour objet de favoriser, à une échelle pertinente l'expérimentation et la diffusion par l'exemple des bonnes pratiques depuis la consommation des ressources et leur optimisation, jusqu'à la prévention des pollutions naturelles et sonores, en passant par le bien-être et les conditions de travail (voir page 50).

Les investissements réalisés attestent de l'ambition de faire de ce site une référence dans l'entreprise : des groupes froids CO_2 nouvelle génération sont installés, ils réduisent significativement l'empreinte carbone de l'entreprise.

Le parking VL sera couvert d'ombrières équipées de panneaux photovoltaïques, permettant ainsi la production d'électricité verte : 20 % des besoins en énergie du site seront couverts par une production d'énergie décarbonée.

Un acteur majeur

Précurseur du flux tendu sur la ligne Lorient-Lyon, le Groupe s'est diversifié dans les produits frais et la logistique dès le début des années 1980. DELANCHY est aujourd'hui une entreprise spécialisée dans le transport et la logistique de denrées périssables à température dirigée positive.

Le Groupe se caractérise par :
- des infrastructures performantes, une organisation largement décentralisée, soit 41 agences (dont deux en Italie, une en Espagne et un service export aérien et maritime) ;
- une identité d'entreprise familiale : Joseph (fondateur) et ses enfants Brigitte et Frédéric dirigent l'organisation ;
- des performances financières garantes de l'indépendance ;
- un principe de maîtrise de la qualité de service par la limitation stricte de la sous-traitance ;
- une démarche citoyenne qui combine respect de la règlementation, large anticipation du cadre législatif dans le domaine de la RSE et principe d'exemplarité par le haut.

Responsabilité

Le Groupe transporte des produits fragiles, il a ainsi une responsabilité majeure.
Sa mission est de livrer dans les meilleurs délais, selon des conditions d'hygiène, de sécurité, de traçabilité et de qualité optimales.

Environnement

Amont : clients expéditeurs
- Mareyeurs
- Producteurs
- Coopératives
- Transformateurs
- Grossistes
- Industriels de l'agroalimentaire

Aval : clients destinataires
- Détaillants
- Restauration hors domicile
- Grossistes
- Plateformes GMS
- Grande distribution

La RSE : repères historiques

❶ Sécurité sanitaire

1970

L'invention de l'offre de transport en flux tendus

Joseph Delanchy double les équipages et invente le transport de produits de la mer en flux tendus. Après avoir effectué la ramasse sur les ports de Bretagne, le camion part à midi pour arriver sur le marché de Lyon dans la nuit ou au petit matin. Grâce à ce nouveau service, le poisson est désormais aussi frais dans les assiettes des Lyonnais que dans celles des Lorientais !

❷ Sécurité routière

1975

Mise en œuvre de la maintenance préventive

DELANCHY se dote d'un atelier de maintenance préventive.
Le but est double : accroître la sécurité des véhicules et prévenir les pannes. La vertu de cet atelier maison est également de prolonger la durée de vie des véhicules.

❸ Innovation Sociale

1994

Création de l'Académie DELANCHY.
L'entreprise investit dans la formation, elle se crée ainsi un vivier de collaborateurs et offre une formation sur mesure au métier.

❹ Empreinte écologique

2014

DELANCHY ouvre une "plateforme idéale" à Bordeaux-Bègles

Le bâtiment de 3 500 mètres carrés est construit selon une démarche écoresponsable.
Les calories des chambres froides sont récupérées pour le chauffage des installations.
L'eau de pluie, captée dans une citerne pour l'arrosage et le lavage des véhicules, est retraitée à 60 %.

2017

Un camion 100 % électrique

Renault Trucks et le Groupe DELANCHY développent un camion 100 % électrique équipé d'une caisse frigorifique pour la livraison de produits frais, ce prototype sans émission polluante (ni sonore) livre les Halles de Lyon - Paul Bocuse.

❺ Solution digitale

2018

Le Groupe met en place **D'Livery solution digitale et collaborative.**

60 %
produits frais (charcuterie, boucherie, fruits et légumes)

40 %
produits de la mer

65 %
transport

35 %
logistique

41
agences et plateformes

3 200
collaborateurs

110 000
m² d'entrepôts

1 000
véhicules

Brigitte Delanchy
Directrice générale

Comprendre la démarche RSE

Vous avez initié une démarche RSE ambitieuse mais finalement assez tardive, comment expliquez-vous cela ?
Nous sommes attentifs à l'évolution des pratiques RSE depuis toujours, mais nous ne souhaitions ni engager nos équipes dans une démarche formalisée, ni dans une opération de communication. Les démarches formalisées nous semblaient présenter un surcroît de bureaucratie imposé à nos équipes sans véritable valeur ajoutée. Les opérations de communication pures entraient en contradiction avec notre culture de respect des faits. Néanmoins, cette absence de formalisation et de communication ne nous empêchait nullement de traiter et progresser sur tous les sujets couverts par la RSE. C'est ce que révèle notre histoire qui est ponctuée d'innovations, mais surtout d'anticipation des nombreuses évolutions réglementaires dont notre métier a fait l'objet.

Qu'est-ce qui vous a décidés à formaliser une démarche ?
Le facteur décisif a été la conviction que nous avons acquise que cette démarche constituait un levier de progrès qui pouvait concerner l'entreprise dans son ensemble, tous les collaborateurs, quelle que soit leur fonction, mais aussi la "famille élargie", les clients amont et aval, ainsi que nos fournisseurs. Dès lors que l'on agit avec discernement et envie de faire bouger les lignes, il y a un potentiel d'enthousiasme formidable.

Selon quels principes avez-vous engagé cette démarche ?
Le 7 juillet 2017, le Comité de Direction a adopté la stratégie à l'unanimité. Chacun s'est engagé à identifier dans son domaine les sujets significatifs, les initiatives de progrès et les indicateurs correspondants. Dès lors, nous avons adopté trois principes : la mobilisation collective incluant tout notre environnement, l'expérimentation de terrain à l'échelle la plus pertinente celle de nos agences et plateformes, et enfin la rapidité dans l'exécution. Pour être efficace, il faut que chacun se sente concerné, autorisé à avancer à l'échelle de son périmètre d'action, et que des progrès, même modestes, soient visibles à court terme.

Pouvez-vous nous donner quelques exemples de cette stratégie à l'œuvre ?
Ils sont nombreux et certains sont détaillés dans ce rapport : le dispositif de retour vers l'emploi, testé sur notre plateforme de Boulogne-sur-Mer dans un métier puis, étendu

à d'autres métiers dans plusieurs autres agences, le camion tout électrique expérimenté à Lyon en collaboration avec Renault Trucks qui va faire l'objet d'un déploiement dès l'année prochaine, ou encore la prise en compte dans notre plan de transport des zones sensibles en termes de qualité de l'air qui, désormais, sont livrées systématiquement par des véhicules de dernières générations. Cette dernière initiative illustre la capacité de la RSE à favoriser l'innovation collaborative puisqu'elle est née de réunions transversales. Elle souligne également la réactivité de l'entreprise, qui est passée très rapidement des paroles aux actes.

En quoi chacun se sent-il concerné, autorisé et même encouragé à avancer à l'échelle de son périmètre d'action ?
Chacun se sent désormais concerné par la mise en œuvre de la stratégie RSE car chacun a pu apprécier en l'espace de deux ans, son impact dans la relation que nous entretenons avec nos clients. Chez nous, le supporter N°1 de la stratégie RSE est le directeur commercial ! Il ne considère pas qu'il subit une contrainte de plus, mais au contraire qu'il bénéficie ainsi de nouvelles opportunités pour mieux répondre à la demande du marché et valoriser notre offre. Notre démarche est largement perfectible, nous avons de nombreux progrès à faire, mais nous avons réussi une chose essentielle : mettre la RSE au cœur de notre modèle économique. Il nous reste à la faire exister au quotidien pour tous nos collaborateurs.

Quels seront les signes de cette existence au quotidien ?
Ils sont en réalité déjà visibles. Le premier est la mise en route d'un reporting permanent à l'échelle des agences. Concrètement, il s'agit de l'affichage des indicateurs jugés les plus importants en relation avec nos enjeux significatifs : sécurité routière, sécurité alimentaire, empreinte carbone. Cette disposition a été pensée lors d'un séminaire unique regroupant les 40 directeurs de plateforme. En une réunion, nous avons choisi les indicateurs et adopté le principe de leur affichage dans les agences. L'application se fera courant 2019. Autre manifestation de cette existence au quotidien : le travail fait par nos équipes RH pour intégrer certains indicateurs RSE dans les fiches de poste. Là aussi, en très peu de temps un groupe de travail a fait le lien entre les métiers, les enjeux et la manière dont les descriptifs de poste étaient établis. Ces exemples montrent l'ampleur, la profondeur, mais aussi le pragmatisme de la démarche.

Engager une démarche, c'est aussi s'engager à reporter et donc prendre le risque de voir des indicateurs se dégrader, comment aborder ce risque sensible dans un univers concurrentiel ?
C'est justement parce que nous sommes dans un univers concurrentiel que nous devons publier avec honnêteté et sans tabou nos indicateurs. Prenons l'exemple du métier de conducteur qui est sous tension actuellement. Cette situation explique en grande partie la dégradation constatée cette année en termes d'accidentologie. Il serait naïf de passer sous silence cet enjeu qui concerne toute la profession. Nous faisons confiance à nos clients pour comparer nos performances avec celles de nos concurrents, mais surtout pour apprécier la vigueur de notre réaction comme l'illustre la montée en puissance de nos efforts en matière de formation et notamment d'écoconduite.

Vous avez mis en œuvre un groupe de travail baptisé CO'LAB, il regroupe de jeunes cadres, quel est son rôle ?
L'idée est de permettre à la nouvelle génération de "challenger" la stratégie de l'entreprise et de nous aider à faire bouger les lignes tout en l'invitant à se confronter au réel que représentent les différentes contraintes de notre métier mais aussi, nous venons de l'évoquer, son univers concurrentiel particulièrement rude.
Il s'agit à la fois de "rêver" le métier de demain avec tout ce que cela comporte d'incertitudes et de promesses, mais aussi de poser des actes concrets pour anticiper.

C'est un exercice qui impose de combiner travail, humilité et partage qui font partie des valeurs qui nous accompagnent depuis plus de cinquante ans.

« Nous avons réussi une chose essentielle : mettre la RSE au cœur de notre modèle économique, il nous reste à la faire exister au quotidien pour tous nos collaborateurs. »

Le CO'LAB, l'incubateur *made in* DELANCHY

Le Comité Collaboratif ou Comité Laboratoire, CO'LAB, qui regroupe onze participants, a vu le jour en 2018 pour imaginer le DELANCHY de demain. L'entreprise parie sur l'avenir : elle invite la nouvelle génération DELANCHY à "plancher" sur des projets innovants et leur promet d'en faire aboutir deux par an.

Convaincu que les *millennials* détiennent les clés de la révolution digitale et de la transformation numérique, l'entreprise a jugé naturel de se tourner vers eux pour appréhender l'évolution des métiers dans le secteur des transports et de la logistique.

C'est ainsi que la Direction Générale a installé le CO'LAB chargé d'imaginer l'entreprise de demain. À raison d'une réunion par mois, les forces vives de DELANCHY phosphorent pour fluidifier les process et imaginer les orientations de demain. Ils prospectent, analysent et *benchmarck*.
Animés par la volonté d'être vertueux, ces jeunes portent haut les préoccupations contemporaines : réduire les coûts, les dépenses en matière d'énergie et participer à améliorer le quotidien des collaborateurs, mais aussi imaginer les métiers de demain.

Le CO'LAB se réunit une fois par mois pour penser l'entreprise de demain

Autant de sujets dont ils s'emparent avec enthousiasme, sérieux et dynamisme.

Les premières réunions ont donné l'occasion d'un grand brainstorming. Des projets variés ont émergé. Ils se sont affinés au fil des mois pour devenir percutants et porteurs. Les membres du CO'LAB ont dû pour cela se rapprocher du terrain.

Plusieurs projets portent sur les conditions d'organisation de la recherche et de l'innovation avec, à la clef, des préconisations pour favoriser l'entrepreneuriat.

Les participants ont également apporté leur pierre au projet structurant de plateforme idéale en ayant à cœur notamment de déployer largement la digitalisation des métiers.

Enfin, les membres du Groupe se sont saisis du projet de transition énergétique conduit par l'entreprise : mesures d'économies, production en propre, substitution, etc. Les propositions concilient court et long terme et débouchent sur des propositions concrètes que le Comité de Direction s'est engagé à étudier et arbitrer dès 2019.

Imaginer le DELANCHY de demain, un sujet dont le CO'LAB s'empare avec enthousiasme, sérieux et dynamisme.

Notre empreinte écologique

L'empreinte écologique de l'entreprise réside principalement dans trois sources de pollution : le bruit, les NOx (émissions d'oxyde d'azote) et les particules fines, ainsi que dans l'empreinte carbone qui mesure le volume de dioxyde de carbone (CO_2).

Clef de compréhension

La règlementation européenne a permis de réduire drastiquement la pollution atmosphérique due au transport routier.

Les initiatives de l'entreprise pour réduire son empreinte écologique s'articulent autour des axes suivants :

- recherche et expérimentation d'énergies alternatives (toutes les nouvelles motorisations sont en cours de déploiement),
- renouvellement de la composition du parc de véhicules,
- déploiement de l'écoconduite qui porte sur plus de 30 bonnes pratiques,
- soutien aux recherches sur le mix énérgétique et l'hydrogène (Energy Observer).

Au 31 décembre 2018, le parc était composé à 88 % d'Euro 6.

❶ Composition du parc de véhicules

31 DÉCEMBRE 2018

EURO 5 : 11,53 %

EURO 6 : 88,47 %

31 DÉCEMBRE 2017

EURO 5 : 33,72 %

EURO 6 : 65,79 %

Les derniers Euro 3 et Euro 4 ont été définitivement sortis du parc de véhicules.

❷ Consommation moyenne des tracteurs (source Optifleet)

FIN 2018

27,98 l / 100 km

FIN 2017

28,10 l / 100 km

Nous avons enregistré une forte baisse de 2015 à 2017 (0,75 l/100 km en 3 ans), en 2018 les progrès sont réels mais plus mesurés.

❸ Note ECO-score

2018

8,01

2017

7,78

L'entreprise a adopté la note ECO-score* (logiciel Optifleet) pour améliorer la consommation moyenne de ses véhicules.
* Bien : ≥ 8 / Peut mieux faire : 6 <-> 7,9 / Faible : < 6

82 dB

Le bruit émis par les camions de livraison a baissé de 5 dB, passant de 87 à 82 dB entre 2009 et 2018

5 mg / km

Plafond du niveau de particules en vigueur dans la norme Euro 6

– 97 %

Pourcentage des émissions de NOx (soit 14,4 à 0,4 g KWh) depuis la mise en place de la norme Euro

Pollution et empreinte carbone : comprendre les enjeux

Le secteur des transports est régulièrement au centre de débats où règne la confusion.
Yannig Renault, Directeur technique clarifie les enjeux.

Quels sont les différents types de pollution générés par le transport routier ?
Il existe trois principales sources de pollution : le bruit, les NOx (émissions d'oxyde d'azote) et les particules fines. Les normes européennes en matière de lutte contre la pollution sont très strictes. La règlementation européenne a permis de réduire drastiquement la pollution atmosphérique due au transport routier. *Les émissions de particules fines ont ainsi chuté de plus de 99 %. Aujourd'hui, la norme Euro 6 en vigueur plafonne à 5 mg/km le niveau de particules. La réduction des émissions de NOx est aussi impressionnante, de 14,4 à 0,4 g/kWh soit -97 %. Le bruit émis par nos camions de livraison a baissé de 5 dB, passant de 87 à 82 dB entre 2009 et 2018.* Pourtant, dans les esprits perdure une idée tenace qui présente les camions comme une source majeure de pollution. En réalité, astreint à une sévère règlementation, le secteur du transport routier est devenu pionnier dans la lutte contre la pollution. Les normes ont contraint les constructeurs à investir dans la recherche pour fabriquer des véhicules moins polluants et élaborer des sources d'énergie plus respectueuses de l'environnement. Les poids lourds en circulation doivent respecter les normes d'homologation jusqu'à 700 000 km minimum parcourus, contrairement aux automobiles pour lesquelles, jusqu'à cette année, la limite était le respect par le véhicule ayant passé un test d'homologation complètement déconnecté de la réalité d'utilisation.

Du reste, en termes de volume, leur circulation est bien inférieure à celle des automobiles. La limiter ne résoudra malheureusement pas le problème de la pollution atmosphérique.

Quid de l'empreinte carbone ?
L'empreinte carbone mesure le volume de dioxyde de carbone (CO_2) généré par l'activité de tout un chacun. Le CO_2 ne constitue pas une substance polluante. Vital à l'organisme, il n'est pas répertorié comme un gaz toxique. Mais c'est un gaz à effet de serre. Ses émissions concourent à la destruction de la couche d'ozone et, par conséquent, au réchauffement climatique. Il n'existe aucune règlementation en matière d'émission de CO_2. La lutte contre les émissions de gaz à effet de serre est circonscrite à la sphère fiscale avec la taxe sur les produits pétroliers (TICPE), dont l'objectif est d'avoir un effet dissuasif sur la consommation.

Comment contribuez-vous à la réduction des émissions de CO_2 ?
Chez DELANCHY nous avons toujours été attentifs à notre consommation et ce, bien avant qu'on ne parle de réchauffement climatique. En ce qui nous concerne, les préoccupations économiques et écologiques se rejoignent. Un véhicule qui consomme 1 litre de gasoil émet 2,6 kg de CO_2. Seule la baisse de la consommation peut diminuer les émissions de CO_2, il n'y a pas d'autres moyens. Il importe donc que nous veillions à notre consommation et à notre vitesse. À cette fin, nous avons déjà mis en place l'écoconduite. Grâce à cette pratique, nous enregistrons de très bons résultats. Nous poursuivons nos efforts pour faire adopter à tous nos conducteurs l'application des règles qu'elle implique. Nous sommes fiers des progrès réalisés dans ce sens. Bruno Charpentier, notre formateur, est sur le terrain avec les conducteurs et nous sensibilisons par ailleurs les directeurs d'agence à cette cause. Notre consommation moyenne est de 27,91 l/100 km depuis janvier. Elle baisse régulièrement.

La vitesse de nos camions est limitée à 90 km/h. Une réduction de cette V max serait efficace en matière d'économie d'énergie et d'émissions, mais mettrait en difficulté notre plan de transport. Aujourd'hui, notre vitesse commerciale sur autoroute est de 82 km/h en moyenne.

Quelles difficultés rencontrez-vous ?
Investir dans des camions propres représente un coût élevé. Le système de dépollution équipant les véhicules est une véritable usine de retraitement, composée d'une unité de modification des gaz et de plusieurs filtres. Le fonctionnement de cet équipement génère des dépenses qui se répercutent sur nos charges, et de surcroit des pannes immobilisantes en cas de défaillance. Malgré tout, lorsque cela a été possible, nous avons décidé de prendre de l'avance : par exemple à l'époque, au lieu de nous satisfaire d'acheter des véhicules conformes à la norme Euro 5, nous avons choisi d'anticiper en achetant des camions Euro 5 EEV (Energy Efficient Vehicles) dès leur commercialisation.

Quid des énergies alternatives ?
Nous nous intéressons à toutes les formes d'énergies alternatives. Nous avons notamment la conviction qu'à l'avenir, l'hydrogène nous permettra d'équiper nos véhicules électriques d'un prolongateur d'autonomie. Les camions électriques que Renault Trucks va commercialiser fin 2019 disposeront d'une autonomie de 300 km. Demain, avec la pile à combustible, nous serons en mesure de produire de l'électricité et l'autonomie des camions dépassera les 500 km. Le transport régional pourra alors être assuré par des véhicules électriques. Nous soutenons également les initiatives innovantes. Nous achetons du biogaz à un groupement d'agriculteurs, AgriBioMéthane, qui a monté une usine de méthanisation et une station-service. À La Roche-sur-Yon par exemple, nous livrons Métro au biométhane.

En quoi l'évolution technique peut-elle contribuer à cet effort ?
Nos véhicules opérant sur les longues distances sont tous équipés d'accessoires aérodynamiques, tels que les déflecteurs et les carénages, qui permettent d'améliorer leur pénétration dans l'air, et de pneus à faible résistance au roulement. La définition même de la mécanique doit être adaptée au type de route emprunté et à la charge transportée. Mais c'est tout le véhicule qui doit faire l'objet d'efforts continus. Limiter la pollution provoquée par le fonctionnement d'un moteur a mis en lumière les autres sources de pollution. Aujourd'hui, la part des émissions de particules dues au moteur est dérisoire par rapport à celles émises par les freins et l'usure des pneumatiques.

Y a-t-il d'autres pistes d'amélioration ?
Elles sont très nombreuses et, en la matière, il faut explorer toutes les voies. Parmi les innovations récentes, nous avons imaginé un système qui permettrait d'adapter le véhicule à la zone à livrer et au trajet à effectuer. Ainsi quand c'est possible, nous réservons le diesel aux longues distances, utilisons le biogaz pour les activités de ramasse de moins de 400 km, ainsi que dans des zones polluées et nous roulons à l'électrique en zone urbaine. Depuis cette année, notre plan de transport intègre la prise en compte des zones sensibles en termes de qualité de l'air qui désormais sont livrées systématiquement par des véhicules de dernière génération qui constituent 80 % de notre parc.

Où en êtes-vous du déploiement de véhicules au gaz ?
À l'heure actuelle, vingt-deux de nos véhicules fonctionnent au gaz. Ils émettent moins de particules et de NOx que les moteurs diesel et sont également moins bruyants. La prochaine étape est de rouler au biogaz, une énergie recyclée et non plus fossile. Nous tablons pour ce faire sur le développement des usines de méthanisation (lire le grand angle consacré à la station de Mortagne page 32).

Quel bilan tirez-vous de l'expérimentation conduite à Lyon avec le recours à un camion électrique pour livrer le centre-ville de Lyon ?
Le bilan technique est très satisfaisant, c'est le fruit de notre coopération avec les constructeurs qui est porteuse d'innovations prenant en compte les conditions réelles d'exploitation.
Ainsi, une nouvelle génération de camions électriques issue de notre travail avec Renault Trucks sera commercialisée à la fin de l'année 2019 (voir focus spécifique page 34). Mercedes, de son côté, lance également un poids lourd électrique. À l'horizon 2020/2025, nos activités en zone urbaine pourront être effectuées par des camions électriques. Ces mesures nécessiteront de gros efforts d'organisation et d'investissement : le coût d'un véhicule électrique est quatre fois supérieur à celui d'un véhicule diesel ! En revanche, cette solution laisse envisager des économies sur le coût d'utilisation grâce à une énergie moins chère, et sur la durée de vie du matériel du fait de la moindre influence de l'usure mécanique.

Expérimentation

DELANCHY soigne les zones sensibles

Guillaume Biotteau,
Directeur de l'agence de Lyon

Le périmètre de Frigo Transports 69 comprend quasiment l'ensemble de la région Auvergne-Rhône-Alpes, une partie de la Bourgogne, ainsi que la Suisse.

L'agence de Lyon est concernée de près par les questions environnementales, elle est consciente de faire circuler ses poids lourds dans des zones où la concentration des particules fines dans l'air peut prendre pour des raisons topographiques des proportions importantes.

C'est notamment le cas dans la vallée de l'Arve qui dessert Chamonix. Le site est l'un des plus pollués d'Europe. À la réception des premiers camions répondant aux nouveaux critères de la norme Euro 6, entrée en vigueur au 1er janvier 2014. Frigo Transports 69 prend la décision à chaque réception des Euro 6 de les affecter en priorité à cette zone sensible.

Ici, l'entreprise se montre volontaire pour limiter l'impact de son activité et devance la législation. Il en va de même quand elle livre les Halles de Lyon - Paul Bocuse avec son Renault Trucks "100 % électrique zéro émission". Flambant neuf, l'engin qui traverse quotidiennement la ville, ne passe pas inaperçu. Approvisionnés en produits de qualité, souvent élaborés dans le respect de la nature, les clients du transporteur sont sensibles à sa démarche soucieuse de l'environnement et les riverains apprécient sa discrétion en terme de nuisance sonore.

Aujourd'hui, les agglomérations restreignent de plus en plus la circulation des véhicules anciens. Grenoble et Annecy ont prévu de bannir de leurs rues les camions diesel à l'horizon 2020. Mais DELANCHY n'a pas attendu la mise en œuvre de ces directives pour affecter à ces villes des poids lourds qui roulent au gaz. Guillaume Biotteau, Directeur de l'agence de Lyon, affirme que ces changements sont « *rentrés dans les mœurs* » sans difficulté de mise en œuvre. Pour lui, il s'agit avant tout d'une question d'habitudes. Il s'estime chanceux car, à proximité de son agence, plusieurs stations gaz sont implantées.

L'entreprise se montre volontaire pour limiter l'impact de son activité et devance la législation.

Nos clients sont sensibles à notre démarche soucieuse de l'environnement

Gaz vert : un engagement pionnier

Damien Roy, agriculteur et dirigeant de la société AgriBioMéthane et Guillaume Peraudeau, Directeur de l'agence Frigo Transports 85

En s'approvisionnant au biogaz chez un groupement d'exploitants agricoles, DELANCHY donne un coup de pouce concret aux initiatives vertes. À travers cette démarche, le Groupe diminue ses dépenses et ses émissions de CO_2.

Traversant quotidiennement le bocage vendéen, deux poids lourds signalent discrètement aux automobilistes *« Je roule au gaz vert »*. Ces deux porteurs P280 de la marque Scania font partie de la flotte de l'agence Frigo Transports 85 de DELANCHY, située à Mortagne-sur-Sèvre.
Il y a deux ans, son directeur, Guillaume Peraudeau s'était engagé à utiliser un camion au gaz auprès de Damien Roy, agriculteur et dirigeant de la société AgriBioMéthane, qui entamait une tournée de prospection afin d'évaluer la viabilité de son nouveau projet, l'ouverture d'une station de biométhane carburant (bioGNV).

À Mortagne-sur-Sèvre, Damien Roy n'est pas un inconnu. En 2014, il avait ouvert avec ses associés, exploitants agricoles également, une unité de production de biogaz à partir d'effluents d'élevage. Depuis, grâce à la production injectée dans le réseau de gaz naturel de GRDF par cette usine de méthanisation, les 2 100 foyers de la commune vendéenne se chauffent en partie au gaz bio.

Quand AgriCarbur', voit le jour en octobre 2017, l'initiative est saluée en haut-lieu. Son inauguration se fait en présence du Ministre dela Transition écologique et solidaire. *« Nous sommes les premiers à délivrer du carburant vert issu de la méthanisation agricole »*, déclare fièrement son fondateur qui avait bénéficié, pour réunir des fonds, du soutien des banques, de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), du département et du Sydev (Syndicat Départemental d'énergie et d'équipement de la Vendée), le principal acteur des énergies renouvelables en Vendée. Aujourd'hui, avec plus d'un million de chiffre d'affaires, cette activité lui rapporte davantage que l'élevage de ses 127 vaches laitières.

Les deux 19 tonnes qui roulent au gaz ont une autonomie de 450 km

Dix-huit mois après avoir répondu à la sollicitation de Damien Roy, Guillaume Peraudeau s'estime très satisfait de son engagement. Prudent au départ, il ne trouve aujourd'hui rien à reprocher à ce mode de carburant non fossile. Affectés à des trajets dits de ramasse et à des tournées de distribution régionales ne dépassant pas les 450 km, ses deux 19 tonnes qui roulent au gaz ont une autonomie suffisante. De plus, la station de biogaz – qui peut alimenter jusqu'à huit camions par heure – se trouve à proximité immédiate de son agence. Ses conducteurs n'éprouvent aucune difficulté pour passer d'un véhicule à l'autre. Le plein s'effectue à l'identique. Munis de leur badge AgriCarbur' servant à régler leur consommation, ces derniers ne remarquent pas forcément que le recours à cette matière première représente une économie de 20 % par rapport au diesel !
Guillaume Peraudeau, quant à lui, en a bien conscience.

Il prévoit l'arrivée d'un troisième camion GNV courant 2019 et imagine même pouvoir étendre son parc. Chez DELANCHY, on sait qu'un moteur fonctionnant au biogaz permet d'abaisser les émissions de CO_2 d'environ 90 % par rapport au diesel. Attentif à son bilan carbone, le transporteur voit ses préoccupations écologiques être partagées par ses clients. Ceux-ci apprécient, du reste, la diminution de la pollution sonore à travers la mise en circulation de véhicules plus silencieux.

Pourtant, à Mortagne-sur-Sèvre, Damien Roy ignore encore s'il pourra rendre pérenne sa station verte. Le réseau des points d'avitaillement reste relativement peu développé, de même que l'offre véhicules qui souffre d'être onéreuse, malgré les possibilités de suramortissement. Il espère que l'engagement pionnier de DELANCHY à son égard fera des émules parmi les transporteurs de la région.

AgriCarbur' est pionnier dans la diffusion du carburant vert.

Le véhicule 100 % électrique : une année d'expérimentation, et maintenant ?

Tout au long de l'année 2018, un prototype 100 % électrique a livré à titre expérimental les Halles de Lyon - Paul Bocuse. Retour sur cette expérience qui se poursuit, conclusions pratiques, mais surtout perspectives en termes de déploiement.

Le prototype expérimenté à Lyon est un camion de 13 tonnes, doté d'un moteur électrique de 103 kW et de deux packs de batteries lithium-ion, pour une autonomie d'environ 140 km. Mis en test en exploitation courant janvier 2018, il a effectué deux rotations quotidiennes entre la plateforme de distribution du Groupe DELANCHY à Corbas, en banlieue lyonnaise et les Halles de Lyon - Paul Bocuse situées en centre-ville.

De nombreuses confirmations

Le test a permis de valider les principaux avantages associés à cette motorisation. L'absence d'émissions polluantes qui constitue bien sûr l'avantage décisif, mais aussi la diminution significative des nuisances sonores pour les riverains, ce qui constitue un enjeu important, compte tenu des rotations programmées à des heures très matinales. L'enjeu de santé est également à considérer, notamment celle du personnel affecté au déchargement, le quai des Halles de Lyon - Paul Bocuse se trouvant en milieu confiné, en sous-sol. Enfin, l'expérimentation a été unanimement saluée par les professionnels des Halles qui voient dans cette nouvelle motorisation zéro émission, un mode de transport plus cohérent avec l'activité et le positionnement des Halles de Lyon - Paul Bocuse.

Des enseignements précieux pour le constructeur

Cette période d'expérimentation était également décisive pour le constructeur, Renault Trucks, qui commercialise une nouvelle gamme électrique en 2019. L'électromobilité est aujourd'hui le pilier de la stratégie énergétique de Renault Trucks pour un transport urbain durable. Le véhicule zéro émission permet de préserver la qualité de l'air, de limiter le réchauffement climatique, mais également de réduire la congestion en autorisant des opérations silencieuses à des horaires décalés. Depuis 2009, Renault Trucks déploie d'importants moyens de recherche et développement en matière d'électromobilité. L'exploitation en conditions réelles de différents types de véhicules expérimentaux 100 % électriques permet au constructeur de recueillir des informations fondamentales sur l'usage, le comportement des batteries,

Le camion 100 % électrique est une bonne solution pour les livraisons de proximité

les infrastructures de recharge et la maintenance des camions électriques.

Dans ce contexte, ce prototype inédit a été l'objet de toute les attentions. Il faut dire que le secteur du transport des produits ultra-frais nécessite une caisse frigorifique très gourmande en énergie et il s'agissait donc de confirmer la fiabilité d'un ensemble complexe (caisse frigorifique électrifiée et intégralement alimentée par les batteries de traction du véhicule). Guillaume Biotteau, directeur de la plateforme de Corbas est satisfait de l'expérience : *« Le véhicule est fiable, les conducteurs se sont très rapidement adaptés et c'est une bonne solution pour les livraisons de proximité, nous avons fait remonter quelques remarques sur le niveau de la caisse qui était un peu bas »*. Autre enjeu décisif, la recherche du juste compromis en termes de puissance des batteries. Ce dernier point étant le plus sensible en raison de son coût rapporté à l'ensemble du véhicule. Sans entrer dans le détail du bilan technique effectué par Renault Trucks, il s'avère que le partenariat avec DELANCHY a permis de mettre au point plusieurs variantes qui permettront au constructeur de lancer et positionner une gamme compétitive.

Commercialisation programmée fin 2019

D'ores et déjà, une vingtaine d'exemplaires sera produite en 2019 et Renault Trucks annonce le lancement de la gamme complète (plusieurs offres en fonction des métiers et des besoins d'autonomie) d'ici la fin de l'année.

L'occasion pour DELANCHY de réaffirmer son engagement vers les énergies propres et le "zéro émission", en déployant le plus rapidement possible cette solution adaptée au dernier kilomètre !

> « Le véhicule est fiable, les conducteurs se sont très rapidement adaptés. »

La sécurité routière

La sécurité routière est un enjeu majeur de santé publique et de protection des personnes. Avec plus de 1 000 véhicules et un pool de 1 250 conducteurs, l'entreprise est un acteur essentiel de la sécurité routière, laquelle concerne l'organisation de l'entreprise dans sa globalité.

Clef de compréhension

Les conducteurs sont dépositaires de nombreux indicateurs RSE : kilomètres parcourus pour un accident responsable, consommation moyenne, ECO-score...

❶ Cellule de prévention des risques psychosociaux et des nouvelles addictions

Si la lutte contre les addictions traditionnelles est une évidence s'agissant de sécurité routière, l'entreprise est particulièrement attentive aux risques psychosociaux, mais aussi aux nouvelles addictions. Les jeux en ligne (facteur de stress et de fatigue) sont ainsi spécifiquement ciblés.

❷ Analyse des risques

Chaque métier (conducteur, administratif, manutentionnaire, et les métiers de l'atelier) fait l'objet d'une analyse des risques spécifique. L'entreprise s'est dotée d'outils adaptés à chaque situation (les fiches réflexes).

❸ Engagement

La charte conducteur a été entièrement revue et insérée au sein d'un manuel métier remis à tous les conducteurs.

❹ Retour d'expérience

Tous les accidents, quelle que soit leur gravité, font l'objet d'un retour d'expérience écrit. Un registre des accidents bénins a été mis en place.

❺ Formation & tutorat

Chaque conducteur intégré est pris en main par un tuteur.

❻ Un recrutement ciblé

Depuis 1996, le responsable réglementation-sécurité est systématiquement recruté dans la gendarmerie. Ainsi, Pascal Grandin, responsable réglementation- sécurité et son adjoint Sylvain Victorin-Savin sont des anciens capitaines de gendarmerie.

❼ Centralisation des contraventions

L'ensemble des contraventions est centralisé en un point unique et traité en temps réel.

❽ Veille réglementaire

Les agences s'appuient sur une veille réglementaire centralisée qui anticipe les réglementations nationales ou internationales susceptibles d'avoir une influence sur l'activité de l'entreprise, mais également sur l'application de la norme (jurisprudences).

❾ Process

L'ensemble des process de l'entreprise est tourné vers la sécurité. Ainsi, le détellement des remorques (source d'accident) est-il proscrit (le plan de transport intègre ce paramètre).

❿ Entretien

L'entretien des véhicules est un facteur clef de la sécurité. La quasi-totalité de nos agences dispose de leur propre atelier.

15
jours

La décharge du tachygraphe s'effectue tous les 15 jours (contre 90 jours obligatoires) et au bout de 2 jours pour les nouveaux conducteurs.

Une nouvelle charte conducteur

Le conducteur est le premier interlocuteur de nos clients, il porte les valeurs du Groupe et son rôle est essentiel. Pour accompagner l'évolution du métier, l'entreprise a intégralement revu le manuel métier qui fixe les règles à observer, et remanié en profondeur la charte conducteur.

Le manuel métier a fait l'objet d'une refonte complète cette année avec, notamment, l'insertion et la mise en valeur des indicateurs RSE sur lesquels l'exercice du métier a une incidence. Sa lecture donne la mesure de l'évolution radicale du métier, mais aussi de l'étendue de son influence sur la performance de l'entreprise. Ainsi, la digitalisation de l'entreprise passe par lui avec les nouveaux PAD déployés sur l'ensemble des tournées de livraison de l'entreprise (lire également *Une application au service de la sécurité alimentaire et routière : D'Livery*, page 42).

Même si la conduite du poids lourd reste sa principale activité, le conducteur routier n'est donc pas seulement un chauffeur. C'est un professionnel qui exerce un métier complexe à forte valeur ajoutée. Le conducteur intègre certaines tâches administratives et il dispose d'une vocation commerciale. Il peut être en contact quotidien avec toutes les parties prenantes : les clients amont et aval, la police, la douane et, bien sûr, les usagers de la route. C'est lui le premier représentant de l'entreprise.

« Dès la prise de service, le professionnalisme du conducteur est sollicité, il doit récupérer un certain nombre de documents, prendre en main son Pad, contrôler l'état de fonctionnement de son véhicule, vérifier qu'il dispose de la documentation réglementaire, s'assurer du fonctionnement de son groupe frigorifique en veillant à régler les températures selon le type de marchandise transporté », souligne Olivier Brunet, directeur adjoint des Ressources Humaine qui a piloté la refonte du manuel métier.

La check-list ressemble à celle d'un pilote d'avion de ligne et la comparaison n'est pas usurpée, sur la route comme dans les airs, des vies sont en jeu, il s'agit au sens propre de prendre et d'assumer ses responsabilités.

C'est tout le sens du nouveau document diffusé et présenté cette année : *« Chaque étape, depuis la prise de service jusqu'au retour, en passant bien sûr par le comportement sur la route et la livraison, fait l'objet d'un ensemble de recommandations qui, mises bout à bout, constitue la description d'un métier complexe nécessitant un grand*

Le conducteur routier est un professionnel qui exerce un métier complexe à forte valeur ajoutée

professionnalisme », poursuit Olivier Brunet. Deux aspects de ce nouveau document sont à souligner. La volonté de rédiger la charte en sortant d'une vision scolaire un peu stéréotypée qui peut limiter l'attention réelle portée à ces contenus, et la mise en avant des indicateurs RSE sur lesquels le métier exerce une influence. Cinq indicateurs sont ainsi mis en avant : kilomètres parcourus pour un accident responsable, conducteurs récidivistes, consommation moyenne, note ECO-score et nombre d'accidents de travail.

La nouvelle charte anticipe l'évolution des métiers...

La présence des indicateurs RSE en tant que tels concrétise le désir de faire exister sur le terrain la démarche RSE de l'entreprise. *« Dans tous les domaines, nous voulons adopter une démarche pragmatique de progrès en prenant en compte le réel »*, souligne Olivier Brunet qui évoque pour conclure un projet de refonte des FCO. La FCO (Formation Continue Obligatoire) est une formation de remise à niveau des connaissances et acquis, pour les conducteurs de véhicules de transport de marchandises (de plus de 3,5 tonnes de poids total autorisé en charge). Elle a pour objectif de permettre aux conducteurs routiers de mettre à jour leurs connaissances et correspond à la formation continue du conducteur routier, à la suite de sa formation initiale. C'est une obligation qui concerne tous les pays européens depuis 2003. En pratique, cette formation est vécue comme un "passage obligé" un peu indigeste qui ne permet pas de réaliser de réels progrès. Un constat qui a suscité un projet conduit par la direction des Ressources Humaines, laquelle souhaite inventer un FCO by DELANCHY qui, tout en gardant le même contenu, déploierait des programmes, des méthodes, des outils et même un environnement plus dynamique, *« dès lors que la formation est obligatoire, pourquoi ne pas investir le sujet en faisant preuve de créativité ? »* conclut Olivier Brunet.

La sécurité alimentaire

Les denrées alimentaires périssables doivent être protégées dans un environnement sain et maintenues aux températures de conservation pendant toute la durée du transport.
Il s'agit de garantir la sécurité alimentaire des produits transportés auprès des clients et des consommateurs finaux.

Clef de compréhension

C'est l'ensemble de l'entreprise qui est mobilisé par cet enjeu. Ainsi, les conducteurs sont-ils sollicités pour, en fonction des produits transportés, adapter de 0 à 8° C le réglage du groupe frigorifique.

❶ Validation des seuils de température d'ambiance

Le service qualité procède à différents tests afin de valider les seuils de température d'ambiance à partir desquels un risque sanitaire pourrait affecter les marchandises.
L'idée est notamment de prendre en compte les temps de dégivrage nécessaires au cycle de réfrigération des équipements (entre 30 et 45 minutes), d'estimer durant ces périodes les augmentations de température et de vérifier l'impact sur la conservation des marchandises qui nous sont confiées.

❷ Validation des modalités de chargement

Notre process en flux tendu nous conduit à décharger des colis sur les plateformes, à les trier et regrouper par destinataire, puis à les recharger dans un véhicule dans des délais très courts.
Ce process ne nous permet pas de mesurer la température de chaque véhicule avant le début des opérations de chargement. Pour garantir la chaîne du froid, nous avons réalisé plusieurs tests afin de mesurer le temps de refroidissement d'un véhicule et mettre au point une consigne d'allumage des groupes froids avant chargement. Le respect de cette consigne garantit le respect de la chaîne du froid, quelle que soit la température ambiante.

❸ Valorisation du métier de laveur

Le métier de laveur est essentiel pour notre activité de transport de produits alimentaires. Plusieurs actions ont été conduites sur une période de trois ans : redéfinition des missions, intégration et formation, création d'un outil de traçabilité, sélection de produits de nettoyage (en associant les personnes concernées), choix de produits biodégradables lorsque c'est possible (pour le nettoyage des plateformes par exemple), conception d'un produit unique pour le nettoyage et la désinfection des véhicules intérieur/extérieur.

❹ Pilotage de la qualité

Afin de renforcer le pilotage de la qualité et de la sécurité alimentaire sur nos agences, nous avons depuis 4 ans formé de nouvelles promotions de référents qualité : formation qualité HACCP*, formation de formateur, formation au management. Les sessions de formation font l'objet d'innovations permanentes pour les rendre attractives et efficaces (exercices pratiques sur le terrain, rallye photos, contrôle de la température des produits, méthode de palettisation, spécificité des produits, etc.).

* L'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) que l'on traduit en français par "Analyse des dangers - Points critiques pour leur maîtrise" est une méthode permettant d'identifier, évaluer et maîtriser les dangers significatifs (biologiques, chimiques et physiques) au regard de la sécurité des aliments. Ce n'est pas une norme.

❺ Mise en place de rideaux d'air

En partenariat avec un fournisseur, nous avons développé un système de rideaux d'air, mis en test sur plusieurs portes de quai de notre plateforme de Chilly-Mazarin. Ces souffleries permettent de limiter les déperditions de froid liées à des ouvertures de portes multiples. L'impact est double : économie d'énergie, maîtrise de la chaîne du froid.

Conformité, sécurité des aliments

Taux de conformité de sécurité des aliments

2018	2017
92 / 100	95 / 100

Taux de livraison conforme

2018	2017
99,36 / 100	99,27 / 100

Suivi centralisé des températures

100%

des sites sont désormais équipés en report d'alarme, ils bénéficient d'un suivi centralisé des températures, associé à un report d'alarme par mail et SMS.

Une application au service de la sécurité alimentaire et routière : D'Livery

Depuis le mois de juin 2018, DELANCHY propose D'Livery, un service innovant fondé sur la communication en temps réel des informations de livraisons.

Cette innovation est destinée aux conducteurs, aux exploitants, ainsi qu'aux clients. Son objectif est d'allier gain de temps, renforcement de la sécurité routière et alimentaire et fiabilité dans les flux d'informations.

Aider les conducteurs dans leur mission

DELANCHY a mis en circulation 750 smartphones Androïd. Ils sont chacun affectés à un véhicule. Ces appareils, qui ont l'allure de "Pads" durcis pour résister aux chutes, sont équipés de D'Livery, un logiciel de suivi des livraisons.
En plus des fonctionnalités habituelles qu'offre un smartphone, l'outil est un véritable assistant pour le conducteur. Il permet d'afficher en un instant toutes les informations de livraison nécessaires tout au long de la tournée. C'est cet outil désormais qui lui permet de renseigner les informations de livraison et de faire signer le réceptionnaire. Un GPS poids lourds avec l'état du trafic guide également le conducteur dans sa tournée ce qui facilite l'intégration des nouveaux conducteurs et évite les erreurs d'itinéraire. Désormais, l'exploitation peut, en temps réel, suivre la trajectoire de ses camions et savoir si une anomalie est survenue ce qui évite les appels en cours de tournée et permet de savoir à tout moment où se trouve la marchandise. Grâce à cette technologie, les conducteurs effectuent leurs parcours sereinement.

Servir le client au mieux

Pour l'heure, D'Livery est utilisée pour la livraison chez les clients et les trajets dits de traction entre deux agences. Prochainement, l'outil s'appliquera également aux trajets de "ramasse", la récolte de la marchandise chez les fournisseurs.
Un extranet destiné aux clients est désormais disponible.

En se connectant sur le portail, ces derniers peuvent consulter l'heure estimée de la livraison et accéder à son compte-rendu une fois qu'elle a été effectuée.

Respecter la chaîne du froid
Dès 2019, D'Livery permettra de renforcer le contrôle de la chaîne du froid via des sondes de températures connectées. La sécurité alimentaire est un enjeu crucial pour DELANCHY. Grâce à ces sondes connectées, les anomalies seront signalées en temps réel et les ouvertures de portes du véhicule pourront être détectées.

Une ambition écologique
L'utilisation de D'Livery s'inscrit également dans une démarche de dématérialisation. Elle incite à réduire l'utilisation de papier.

Le camion connecté devient une réalité. L'objectif est d'allier gain de temps, renforcement de la sécurité routière et alimentaire et fiabilité dans les flux d'informations.

Le “kit fraîcheur”, une innovation au cœur du secteur de la pêche

Dans le souci d’innover au service de ses clients, DELANCHY a voulu tester en conditions réelles un procédé élaboré par une chercheuse en biotechnologies, le Dr Larissa Balakireva.

Une entreprise attentive aux progrès de la science

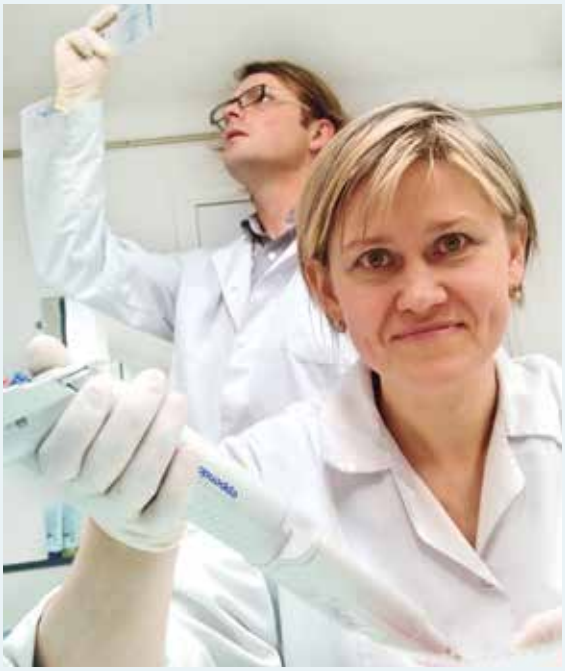
Originaire de Novossibirsk, Larissa Balakireva dirige NovoCib, une start-up lyonnaise spécialisée dans le domaine des biotechnologies et la fabrication des enzymes rares, qu’elle a créée en 2005. À l’issue de nombreuses années de recherches, elle met au point un procédé enzymatique permettant de mesurer l’état de fraîcheur du poisson à partir des taux de trois nucléotides présents dans le muscle : l’inosine monophosphatée (IMP), l’inosine (Ino) et l’hypoxanthine (Hx). *« En ajoutant les enzymes au jus de cuisson du poisson, et après 30 minutes d’incubation, on peut mesurer la dégradation des nucléotides dans le muscle du poisson »*, explique le Dr Balakireva. Le dosage des nucléotides permet d’évaluer la fraîcheur sur une grille allant d’Extra à B (Extra, A+, A -, B). Grâce à ce système, il sera désormais possible de préciser la durée de conservation du poisson et d’avoir une idée plus fine de la vitesse à laquelle le produit perdra ses qualités gustatives et nutritionnelles.

Pour l’heure, la seule façon d’estimer la fraîcheur du poisson et de détecter une éventuelle altération est l’agréage, une méthode organoleptique reposant sur les compétences de l’agréeur et qui ne s’applique qu’à des poissons entiers. Les habitudes de consommation évoluent vers des produits élaborés, pré-découpés, pour lesquels le kit fraîcheur pourrait représenter une alternative intéressante.

En 2013, Larissa Balakireva a eu l’opportunité de faire sortir son invention de l’univers des laboratoires. Elle bénéficie depuis du soutien du pôle compétitivité Aquimer de Boulogne-sur-Mer, de la Plateforme d’innovations Nouvelles Vagues et de l’ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire, de l’alimentation, de l’environnement et du travail). En 2017, en se rendant au Seafood Expo, le salon réunissant chaque année les professionnels du secteur des produits de la mer, elle fait la connaissance de Brigitte Delanchy qui se montre « très réceptive » à son projet, s’étonne-t-elle encore, louant « l’esprit pionnier » de la Directrice générale qui l’invite sur ses plateformes pour tester son “kit fraîcheur” sur le terrain.

Anticiper la perte de fraîcheur, un défi désormais relevé

Séduite par cette méthode innovante, l’entreprise de transport et logistique propose à ses clients de la découvrir. Cinq d’entre eux se portent volontaire pour l’expérimentation. En l’espace de deux semaines, 80 échantillons sont analysés. *« Tous contenaient du poisson d’une extrême fraîcheur ! »* fait valoir Isabelle Roussel. Attentive au déroulé de l’exercice, la Directrice



Le Dr Larissa Balakireva a mis au point le “kit fraîcheur”, soutenu par DELANCHY

qualité du Groupe avait mobilisé des équipes pour en assurer la partie logistique, afin de veiller à sélectionner le bon échantillon, l’identifier et en garantir la traçabilité.

Certains clients ont souhaité comparer les résultats du kit fraîcheur avec ceux de l’agréage sur des échantillons identiques. Les résultats montrent la complémentarité des deux méthodes, mais aussi la plus grande sévérité de la méthode traditionnelle. *« Avec le kit fraîcheur, on évite au maximum que le poisson pêché ne soit jeté »,* fait remarquer le Dr Larissa Balakireva.

Soutenir l’innovation et la recherche

Les réactifs utilisés par le kit fraîcheur ne sont pas dangereux. Ils sont simples à utiliser et ne nécessitent nullement l’aménagement d’un laboratoire. Pour autant, l’analyse des données ne peut s’improviser et nécessite une certaine technicité. Pour l’heure, les autorités sanitaires n’imposent pas le recours à ce procédé. Ce service s’inscrit dans la démarche de soutien à l’innovation chère à DELANCHY.

Ces tests en conditions réelles ont permis de confirmer l’intérêt de cette méthode révolutionnaire et de réfléchir aux applications possibles.

Le Dr Larissa Balakireva met en valeur le caractère précis et innovant du kit fraîcheur.

DELANCHY déploie le dispositif pépinière de retour vers l'emploi

Le rapport RSE 2017 présentait une expérimentation baptisée "pépinière". Celle-ci a pour objet de répondre à un besoin de recrutement de nouveaux collaborateurs tout en favorisant la formation et le retour à l'emploi de certaines personnes qui en ont parfois été longtemps éloignées. Expérimentation réussie qui, depuis, est déployé sur plusieurs sites et étendue à de nouveaux métiers. Focus sur nos agences du MIN à Rungis.

Depuis quatre ans, DELANCHY a décidé de s'appuyer sur un nouveau dispositif de pépinières pour aider au recrutement et à la formation de conducteurs et de préparateurs, un investissement important pour le Groupe et ses agences. En plus de rechercher à recruter des candidats bien formés, l'entreprise a choisi de faire grandir ses propres pousses.

La première promotion a été lancée dans sa filiale Copromer à Boulogne-sur-Mer. En partenariat avec Pôle emploi, DELANCHY a sélectionné des candidats sur la base de leurs compétences, mais aussi de leur réussite à des tests de français, mathématiques, et d'une MRS (Méthode de simulation de recrutement), pour les former au métier de préparateurs de commandes.

Depuis, plus d'une trentaine de demandeurs d'emploi ont suivi ce cursus de 8 mois, à l'issue duquel ils ont obtenu un Certificat de Qualification Professionnelle en bénéficiant de l'encadrement d'un tuteur et ont ensuite intégré l'entreprise en CDI.

Fort du succès de ce dispositif, DELANCHY s'était engagé à le dupliquer en d'autres sites et à le décliner pour le métier de conducteur. Avril 2018, une pépinière de préparateurs de commandes démarre en région parisienne. Elle est adossée à trois agences, Fargier by Delanchy, Prestations de Services 94 et Frigo Transports 94, toutes situées dans le périmètre du Marché international de Rungis. Et en septembre de la même année, une première pépinière de conducteurs a été mise en place, conjointement par deux d'entre elles : Frigo Transports 94 et Fargier by DELANCHY.

Tandis que les préparateurs sont formés en partenariat avec Aftral, l'organisme Forget, partenaire de DELANCHY pour la FCO, assure la partie théorique de la session des conducteurs. C'est lui qui avait présélectionné les candidats, en fonction de leurs résultats aux tests, avant de transmettre leurs dossiers à DELANCHY qui les a reçus en entretien. Huit ont été choisis. *« C'est une bonne promotion »*, assure Hafid Lahyani, le directeur de l'agence Fargier by Delanchy.

À la veille des fêtes de fin d'année, six d'entre eux ont obtenu leur permis C, celui qui autorise la conduite d'un poids lourd, et s'apprêtent à passer leur examen de APS (Animateur Prévention Sécurité), avant de prendre des vacances bien méritées au terme d'un trimestre intense !

Mohamed El Khaedim, 24 ans, totalisait une expérience de cariste de nuit de 22 mois. En contact régulier avec des conducteurs, il s'intéresse au métier et exprime le souhait de passer son permis poids

lourd. Volontaire dans son projet de reconversion professionnelle, il se déplace chez Forget qui l'aiguille immédiatement vers la Pépinière DELANCHY. À l'aube de l'année 2019, Mohamed El Khaedim est déterminé et enthousiaste. Il s'imagine évoluer dans l'entreprise où il espère *« monter en grade »*.

Aujourd'hui, il aspire à exercer au mieux sa nouvelle profession et à gravir les échelons chez DELANCHY. *« On sent chez eux une impatience d'être sur le terrain »*, nous fait remarquer Hafid Lahyani. Il leur aura fallu pourtant attendre jusqu'en avril 2019 car, avant de prendre le volant et la route, ils ont œuvré

Mobilisés 35 heures par semaine, les stagiaires sont ainsi déjà dans le rythme de l'entreprise

Aymar Kondzima M Bowe, 31 ans, a travaillé sept ans dans la restauration rapide en tant qu'intérimaire. C'est au cours de cette expérience qu'il s'intéresse à l'univers du transport. D'où vient la marchandise livrée et qui la convoie, se demande-t-il ? Il s'inscrit aussitôt pour passer les tests écrits et oraux qui lui permettront d'intégrer la Pépinière.

comme préparateur de commandes pour se confronter au travail du quai quatre mois durant. Cette étape leur est nécessaire pour découvrir l'entreprise, se familiariser avec ses codes et apprendre à connaître les préparateurs fraîchement diplômés dont la promotion comptait six personnes, six hommes également, qui ont obtenu en janvier dernier le Titre

Préparateurs de commandes (ici le tuteur Xavier Varru avec Nicolas Salvadori)

Professionnel de “Préparateur de commandes en entrepôt”.
Parmi eux, Kévin Gaboret, 24 ans, qui a une expérience de quatre ans dans la restauration rapide à son actif. Au cours d’une période de chômage, il est orienté vers la Pépinière préparateur de commandes par Pôle emploi. Préalablement à cette première rencontre avec le métier, il n’imaginait pas à quel point celui-ci était physiquement exigeant et nécessitait d’être en permanence en mouvement. Son objectif est de devenir responsable de quai et, pourquoi pas, conducteur un jour.

Mobilisés 35 heures par semaine, les stagiaires sont ainsi déjà dans le rythme de l’entreprise durant ce contrat de professionnalisation. Les profils des sept aspirants au Titre Professionnel de niveau 5 de “Conducteur du transport routier de marchandises sur porteur” sont variés, mais la plupart ont entre 20 et 30 ans même si les exceptions sont les bienvenues.

Ainsi, Alfredo Nsamu, 51 ans, est de loin l’aîné de cette promotion ! Courageux, après avoir été manutentionnaire aux Pays-Bas durant 22 ans, il se lance dans cette formation où il s’acclimate avec les dernières technologies. Les transpalettes sont aujourd’hui équipés d’écrans et l’informatisation du métier exige un apprentissage. Ce qu’aime par-dessus tout Alfredo Nsamu c’est l’atmosphère trépidante du quai avec son bourdonnement incessant et ses allées et venues. *« Il faut que ça bouge »,* lance ainsi l’énergique quinquagénaire qui ne voit plus le temps passer depuis qu’il est chez DELANCHY. Il loue les efforts d’intégration que déploie l’entreprise envers les nouveaux arrivants et ne s’imagine désormais nulle part ailleurs.

Guidé par cette volonté de fidéliser le personnel, de limiter le turn-over et le recours à l’intérim, Hafid Lahyani, consacre une grande énergie à ses “pépiniéristes”. Il souhaite *« bâtir sur le long terme » et tient à valoriser ces « beaux métiers ». « J’y crois profondément »,* déclare-t-il encore en évoquant le système des

Encadrer et accompagner les futurs collaborateurs nécessite un investissement important

Le conducteur Aymar Kondzima M Bowe se familiarise avec l'application D'Livery (ici avec son tuteur)

pépinières. Lui-même est rentré chez Fargier il y a 20 ans, en tant que stagiaire, puis alternant, alors qu'il était étudiant à l'Université d'Évry.

Nombre de ses collaborateurs actuels l'ont intégrée par le biais d'un stage, de l'apprentissage ou de l'alternance et plusieurs ont franchi le pas et sont devenu rapidement tuteur.

Ainsi, Xavier Varru, 26 ans, est réceptionnaire contrôleur depuis le mois de septembre après être entré chez DELANCHY comme préparateur de commandes en janvier 2015. L'année dernière, il a décidé de devenir tuteur et de prendre sous son aile un jeune "pépiniériste". Il a suivi une formation de deux jours avec les six autres aspirants tuteurs avant d'endosser sa nouvelle responsabilité. C'est auprès de Nicolas Salvadori, dont il n'est l'aîné que de quelques années, qu'il jouera son rôle de passeur de savoir-faire.

« C'est avant tout l'envie de transmettre un métier et des pratiques qui m'a convaincu d'accepter la mission de tuteur ». Xavier Varru trouve ce rôle gratifiant et valorisant.
Il est déjà volontaire pour former un nouveau binôme à l'occasion de la prochaine promotion.
La prochaine Pépinière Conducteurs devrait inclure des salariés qui sont actuellement préparateurs de commandes. DELANCHY veut être à l'écoute de ses collaborateurs et de leur envie d'évoluer d'un métier à l'autre. Encadrer et accompagner les futurs collaborateurs nécessite un investissement important, tant sur le plan humain que financier. Ces initiatives impliquent également un investissement en matière de communication car il s'agit de les faire connaître !
Aujourd'hui, l'agence compte 23 apprentis ou apprenants.
Ces derniers représentent plus de 10 % des 180 collaborateurs !

Une nouvelle agence transport et logistique “exemplaire” en Mayenne !

Pour faire face à son développement, la plateforme Frigo Transports 53 (Mayenne) avait besoin de doubler sa surface. L’occasion pour l’entreprise d’engager concrètement la démarche “plateforme idéale”.

Pour mémoire, ce projet a pour objet de favoriser, à une échelle pertinente, celle des plateformes, l’expérimentation et la diffusion par l’exemple des bonnes pratiques depuis la consommation des ressources et leur optimisation, jusqu’à la prévention des pollutions naturelles et sonores, en passant par le bien-être et les conditions de travail des collaborateurs.

Une revue de détail des expérimentations en cours sur les plateformes DELANCHY destinées à être déployées sur l’ensemble des plateformes a été formalisée et un cadre de progrès a été adopté. Il suit les prescriptions de la charte “référentiel pour la haute qualité environnementale” (voir ci-contre).

La notion de plateforme idéale est évidemment une formulation volontariste d’autant que chaque projet a ses particularités. Mais, concrètement, les investissements réalisés attestent de l’ambition de faire de ce site une référence dans l’entreprise :

- groupe froid nouvelle génération (réduction des gaz à effet de serre),
- dispositif de récupération des eaux pluviales,
- traitement de toutes les eaux de rejets,
- éclairage LED intérieur et extérieur,
- système de chauffage des bureaux par récupération des calories des groupes froids.

Cette dernière disposition rendant le site autonome en termes de chauffage. Mais l’entreprise a choisi de profiter de ce chantier pour aller plus loin et se lancer dans la production d’électricité verte en couvrant le parking avec des ombrières équipées de panneaux photovoltaïques. Un projet rendu possible par le partenariat avec EDF ENR qui a conduit les études en termes de technologie pour associer rendement et longévité de l’installation. Ce sont pas moins de 20 % des besoins en énergie du site qui seront couverts par cette production d’énergie décarbonée.

> Les investissements réalisés attestent de l’ambition de faire de ce site une référence dans l’entreprise

▸ 20 % des besoins en énergie du site seront couverts par une production d'énergie décarbonée

Le référentiel pour la haute qualité environnementale se décline selon les thèmes suivants :

- la relation du bâtiment avec son environnement immédiat,
- le choix des produits, systèmes et procédés de construction,
- un chantier à faible impact environnemental,
- la gestion de l'énergie,
- la gestion de l'eau,
- la gestion des déchets liés à l'activité,
- la maintenance et l'entretien des installations,
- le confort hygrothermique,
- le confort acoustique,
- le confort visuel,
- le confort olfactif,
- la qualité des espaces,
- la qualité sanitaire de l'air,
- la qualité sanitaire de l'eau.

Méthodologie, démarche et indicateurs

Le reporting social, sociétal et environnemental porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2018.

Il a été réalisé en plusieurs phases :
- une phase d'enquête pour identifier et recueillir les contenus,
- une phase de consultation du Comité de Direction pour identifier les enjeux,
- une phase de désignation de personnes ressources et référentes par sujet,
- une phase de formulation des enjeux et des initiatives correspondantes qui a donné lieu à la réalisation d'une cartographie, cette année l'enjeu Empreinte carbone a été renommé Empreinte écologique pour couvrir avec davantage de précision les contenus traités,
- une phase de mise au point des indicateurs,
- une phase de collecte des indicateurs.

La cartographie recense les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux dont l'impact est jugé significatif sur la capacité de l'entreprise à atteindre ses objectifs de performance responsable.

Elle structure et oriente :
- la démarche elle-même (temporalité),
- les thèmes majeurs (action),
- le choix des indicateurs (reporting).

Ce sont les principes de reporting GRI (Global Reporting Initiative) qui ont inspiré ce travail pour engager la démarche de reporting. Le cas de figure dans lequel nous nous situons est celui où, selon les termes du GRI, « *l'organisation publie des éléments d'information issus des lignes directrices, mais ne répond pas à toutes les exigences* ». C'est le cas notamment de l'implication des parties prenantes, domaine dans lequel le GRI recommande :
- de conduire un travail d'identification (en fonction des enjeux pertinents),
- de poser un cadre de dialogue,
- d'associer les parties prenantes à la démarche elle-même et au reporting.

Ce travail est engagé notamment auprès des clients, du personnel et des partenaires publics (forces de l'ordre notamment) dans la plupart de nos sites d'implantation, mais il reste à être étendu, formalisé et surtout pérennisé dans un cadre récurrent.
Un principe, celui de la pertinence, a fait l'objet d'un travail approfondi du Comité de Direction pour s'assurer que le rapport met en lumière les aspects qui reflètent les impacts économiques, environnementaux et sociaux substantiels de l'organisation.

Les conclusions de ce travail ont structuré le sommaire de ce rapport, et notamment le choix de donner une large place aux aspects jugés pertinents et prioritaires pour les parties prenantes comme pour l'entreprise :
l'empreinte écologique, la sécurité alimentaire, la sécurité routière.

C'est aussi ce travail qui a permis de prioriser la mise au point de certains indicateurs spécifiques à l'image de la composition du parc de véhicules et son évolution, ou encore les indicateurs liés à la sécurité sanitaire (voir plus loin).

À propos de la phase enquête pour identifier et recueillir les contenus
Cette phase a comporté :
- des entretiens approfondis en fonction du spectre RSE (aspects sociaux, sociétaux et environnementaux),
- une étude comparative des pratiques de reporting de la profession,
- une étude des sollicitations des principaux grands clients (questionnaire RSE).

À propos de la désignation de personnes ressources et référentes par sujets
Chaque thématique a été placée sous la responsabilité d'une personne ressource référente chargée de proposer et définir les indicateurs au regard de leur pertinence et de la disponibilité des informations. Chacun est appelé à intégrer dans les process existants le recueil et de s'assurer ainsi de la disponibilité de la donnée.

À propos de la formulation des enjeux pertinents
Les arguments retenus pour déterminer les enjeux pertinents ont été les suivants :
- le sujet est central pour nos clients,
- le sujet est largement présent dans le débat public,
- l'entreprise est sollicitée sur le sujet.

À propos de la mise au point des indicateurs
La majorité des indicateurs retenus est présente dans le référentiel GRI, ainsi que dans la Directive Européenne sur l'information extra-financière. Plusieurs indicateurs spécifiques à l'univers professionnel de l'entreprise ont été créés ou adoptés pour garantir la pertinence des informations délivrées :

→ *En matière de sécurité routière*
Nombre d'accidents responsables (rapporté au nombre de kilomètres parcourus)

→ *En matière d'empreinte carbone*
Bénéficiaires de la formation à l'éco-conduite.
Note moyenne ECO-score
Consommation moyenne des tracteurs
Composition du parc de véhicules

→ *En matière de sécurité alimentaire*
Taux de conformité sécurité des aliments
Taux de livraison conforme

Plusieurs indicateurs ont été jugés sans objet car, en la matière, l'entreprise se conforme à la réglementation. Cette année un indicateur (nb audit / site) a été supprimé car jugé non pertinent (100 % des sites sont audités au moins une fois par an).

Un projet global "La plateforme idéale" a été initié par la démarche RSE
Lieux d'enjeux forts sur les plans sociaux, sociétaux et environnementaux, les plateformes sont aussi un formidable terrain d'action favorisant l'expérimentation et la diffusion par l'exemple des bonnes pratiques depuis la consommation des ressources et leur optimisation, jusqu'à la prévention des pollutions naturelles et sonores, en passant par le bien-être et les conditions de travail des collaborateurs.

Chaque initiative bénéficiera d'un statut selon les différents stades suivants :
→ stade de formulation du projet,
→ stade d'expérimentation engagée,
→ stade de déploiement engagé (% des plateformes),
→ stade de déploiement achevé (100 % des plateformes).

Voies de progrès
Le présent rapport est perfectible.
Si certains aspects ont été approfondis, le travail sur la pertinence des enjeux au regard de l'activité, d'autres constituent un *work in progress.*

Se doter d'objectifs dans le temps
La structure de présentation du rapport s'articule autour de la logique : **impacts-initiatives-indicateurs.**
Cette structure pourrait être complétée par la notion d'objectifs précisés dans le temps.

Compléter le spectre des indicateurs et construire une présentation des indicateurs reliés aux enjeux substantiels
De nombreux indicateurs restent à mettre au point (Identification / Mise au point / Organisation de la collecte).
La priorité sera donnée aux indicateurs se rapportant aux enjeux substantiels.

Indicateurs sociaux

EFFECTIFS

2018

3 187

2017

3 122

Commentaire :
CDD + CDI au 31/12/2018
+ effectif moyen intérim

RÉPARTITION PAR SEXE

2018

376

2017

359

2018

2 517

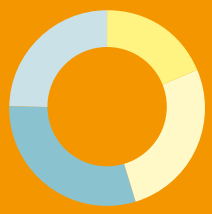
2017

2 529

Commentaire :
CDD + CDI au 31/12/2018
(hors Interim)

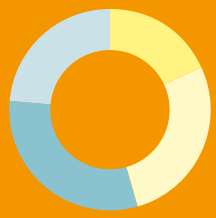
RÉPARTITION PAR ÂGE

2018



- < 30 ans : 19,4 %
- 30 à 39 ans : 25,1 %
- 40 à 49 ans : 30 %
- > 49 ans : 25,5 %

2017



- < 30 ans : 18,7 %
- 30 à 39 ans : 26,7 %
- 40 à 49 ans : 30,1 %
- > 49 ans : 24,5 %

EMPLOI

Embauches et licenciements

EN 2018

Embauches

910

Licenciements

95

EN 2017

Embauches

885

Licenciements

78

Commentaire :
Embauches CDD + CDI
Licenciements : disciplinaire
+ inaptitude

Absentéisme

EN 2018

6,7 %

EN 2017

7,3 %

Commentaire :
Amélioration sensible.
Nombre de jours d'absence (accidents du travail et arrêt injustifiés) / sur le nombre de jours travaillés.

Ancienneté

EN 2018

9 ans et 2 mois
Tous personnels

8 ans et 3 mois
Ouvriers/Employés

11 ans et 11 mois
Agents de maîtrise

13 ans et 10 mois
Cadres

EN 2017

9 ans et 4 mois
Tous personnels

8 ans et 1 mois
Ouvriers/Employés

13 ans et 8 mois
Agents de maîtrise

12 ans et 10 mois
Cadres

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Accidents

2018	2017
329	319

FORMATION

Bénéficiaires (conducteurs) à l'éco-conduite

2018	2017
86	97

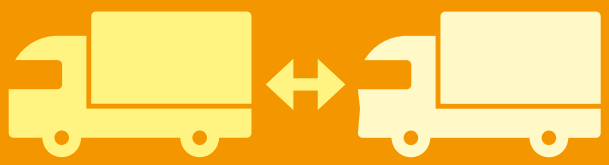
Commentaire :
En 2019, nous réorientons notre organisation pour accentuer la formation à l'écoconduite. Objectif : 180 conducteurs formés dans l'année.

Note ECO-score

FIN 2018	FIN 2017
8,01 / 10	7,78 / 10

Élément qualitatif
L'entreprise a adopté la note ECO-score* (logiciel Optifleet) pour améliorer la consommation moyenne de ses véhicules.

* Bien : ≥ 8 / Peut mieux faire : 6 <-> 7,9 / Faible : < 6



FINANCEMENT AU TITRE DE LA FORMATION

2018	2017
1 389 778 €	**1 402 875 €**

Élément qualitatif
Budget intégrant l'ensemble de l'effort formation (financement, CPF, FPSPP, CIF), hors financement des contrats en alternance.

DÉTAIL PLAN DE FORMATION

EN 2018	EN 2017
Nombre d'heures **28 711**	Nombre d'heures **19 279**
Nombre de stagiaires **1 449**	Nombre de stagiaires **1 142**
Nombre de sessions **437**	Nombre de sessions **261**

Commentaire :
Le nombres d'heures pour l'année 2018 est notamment lié à une augmentation des formations pour les conducteurs.

Indicateurs sociaux

EMPLOI

Aide à l'emploi, Alternance

Contrat de professionnalisation et apprentissage

EN 2018

92

EN 2017

57

Commentaire :
Correspond au nombre de contrats en alternance signés sur l'année.

Emploi et insertion des personnes handicapées

EN 2018

Taux de travailleurs handicapés
4,43 %

Embauche de travailleurs reconnus TH
10

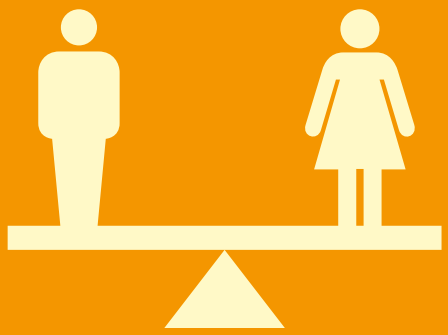
EN 2017

Taux de travailleurs handicapés
3,39 %

Embauche de travailleurs reconnus TH
10

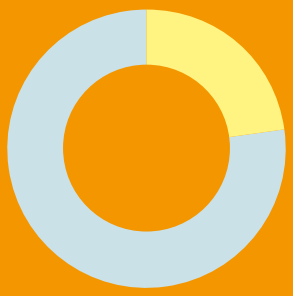
Égalité entre les femmes et les hommes

L'emploi féminin et masculin étant très catégorisés, la mise en place d'un indicateur ne serait pas pertinent. L'entreprise applique, quel que soit le poste occupé, une stricte égalité de rémunération.



EMPLOI DES SENIORS

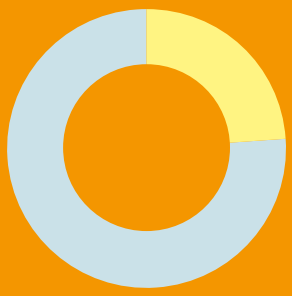
2018



Taux d'accès à la formation des séniors

23 %

2017



Taux d'accès à la formation des séniors

24 %

Commentaire : Personnes de plus de 50 ans.

Indicateurs sociétaux

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Conducteurs récidivistes

FIN 2018

19

Sur les 19 employés concernés, 7 sont des intérimaires, 5 des recrutés de moins d'un an et 4 des conducteurs en CDI de plus d'un an.

FIN 2017

7

Km à parcourir pour 1 accident responsable

2018

420 186

Km

2017

469 800

Km

Dégradation liée aux difficultées de recrutement et à l'emploi de conducteurs intérimaires.

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

Conformité, sécurité des aliments

Taux de conformité de sécurité des aliments

2018	2017
92 %	95 %

Éléments qualitatifs

Le taux de conformité pour la sécurité des aliments est calculé par rapport aux évaluations réalisées par la DDPP sur les différents sites. En fonction de l'évaluation, la pondération se fait de la façon suivante. Très satisfaisant : 100 %, Satisfaisant : 66 %, À améliorer : 33 %, Non satisfaisant : 0 %.
Le résultat est disponible en accès libre sur internet depuis le 01/03/2017.

La légère dégradation de l'indicateur est liée à deux sites sur lesquels des actions correctives sont en cours.

Taux de livraison conforme

2018	2017
99,36 %	99,27 %

Indicateurs environnementaux

Consommation moyenne des tracteurs source Optifleet

FIN 2018
27,98 l
/ 100

FIN 2017
28,10 l
/ 100

Nous avons enregistré une forte baisse de 2015 à 2017 (0,75 l en 3 ans), en 2018 la baisse est sensible mais moins marquée.

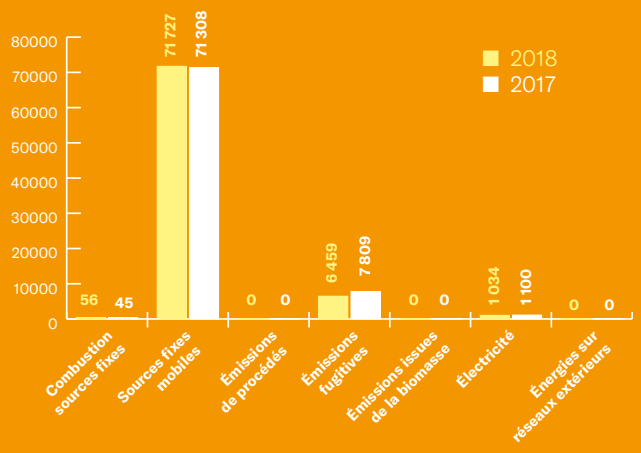
Note ECO-score

2018
8,01

2017
7,78

Élément qualitatif
L'entreprise a adopté la note ECO-score* (logiciel Optifleet) pour améliorer la consommation moyenne de ses véhicules.
* Bien : ≥ 8 / Peut mieux faire : 6 <-> 7,9 / Faible : < 6

Émissions par poste (tonnes eq. CO_2)



Commentaire :
La baisse de la consommation moyenne des véhicules est le principal vecteur de progrès (baisse sensible des émissions de CO_2 par km parcouru) ainsi que l'effort porté sur la rénovation des installations frigorifiques (baisse sensible des émissions fugitives dès cette année).

Émission de CO_2 par km parcouru

1er semestre 2018
0,749 g/km

1er semestre 2017
0,750 g/km

2e semestre 2018
0,727 g/km

2e semestre 2017
0,739 g/km

Source : Ensemble du parc PL en propriété et location longue durée.

Composition du parc de véhicules

AU 31/12/2018

Euro 5 : 11,53 %

Euro 6 : 88,47 %

2017

Euro 5 : 33,72 %

Euro 6 : 65,79 %

Les Euro 3 et Euro 4 ont été sortis du parc de véhicules (hors VP et locations LD).

Consommation électrique des surfaces réfrigérées

FIN 2018	FIN 2017	FIN 2016
83 kWh/m³	82 kWh/m³	91 kWh/m³

On peut constater une baisse conséquente de 2016 à 2017 due aux investissements sur quelques groupes froids moins énergivores.

L'augmentation de 2017 à 2018 est due à un phénomène climatique, l'année 2018 ayant été particulièrement chaude, les groupes froids ont été davantage sollicités afin de maintenir le froid de nos plateformes.

Provision et garanties pour risques en matière d'environnement

COUVERTURE RC

1 120 000 €

ÉVÉNEMENT

100 000 000 €

sur dommages consécutifs garantie assureur.

Traitement des déchets issus des ouvrages d'assainissement

EN 2018	EN 2017
Boue hydrocarburée **85,440 t**	Boue hydrocarburée **106,340 t**
Boue non-hydrocarburée **3,030 t**	Boue non-hydrocarburée **2,940 t**
Boue/eau hydrocarburées **35,140 t**	Boue/eau hydrocarburées **28,020 t**
Liquide hydrocarburé **172,590 t**	Liquide hydrocarburé **158,640 t**
Matière de vidange **20,660 t**	Matière de vidange **13,000 t**
Sables de curage **8,500 t**	Sables de curage **6,300 t**

Éléments qualitatifs
Pour éviter tout risque de rejet, la planification des entretiens est au minimum semestrielle (certains ouvrages nécessitant un passage trimestriel).

Merci

Merci à tous ceux qui se sont mobilisés pour produire ce document :
Grégory AMBROSIO
Benoit BEAUFILS
Christophe BERNARD
Damien BRETAULT
Olivier BRUNET
Keveren LE CORRE
Brigitte DELANCHY
Frédéric DELANCHY
Anne GAGEY
Pascal GRANDIN
Hubert LE BLON
Michel LE TALLEC
Nicolas MUET
Sébastien PECQUEUX
Yanning RENAULT
Isabelle ROUSSEL
Rose-Marie TRAVERS
Emmanuel VIOLLE

Merci aussi à nos directeurs d'agences, à nos collaborateurs et à tous ceux qui nous ont rejoints cette année.

Réalisation :
Histoire de Comprendre
Mai 2019

Crédits photos :
Sylvain MALMOUCHE - Regards Photographe
Jean-Jacques RAYNAL
Pierrick CONTIN

Transport BY DELANCHY®