

Rapport RSE III

Performances extra-financières 2019

DELANCHY III

Rapport RSE III

Performances extra-financières 2019



Leçons d'avenir

DELANCHY et Chéreau sont partenaires d'Energy Observer, projet qui nous inspire et libère notre imagination en matière de transition énergétique!

Les équipes Chéreau* se sont embarquées en 2016 dans l'aventure de l'hydrogène avec certes quelques fortes convictions, mais avec aussi un lot d'incertitudes qui accompagne les innovations en matière de transition énergétique.

Dans un tel parcours, tout innovateur a besoin de trouver des points d'appui, un intérêt, un regard, une question bienveillante, une impulsion. C'est exactement ce que Jo Delanchy nous a apporté en novembre 2017, lorsque nous l'avons rencontré et qu'il nous a révélé croire à l'hydrogène comme énergie alternative depuis... 1968, date de création de l'entreprise!

Jo Delanchy nous a, ce jour-là, donné une leçon d'avenir.

Par son intérêt, ses connaissances, son esprit entrepreneurial, il constitue une source d'inspiration et c'est pourquoi je suis honoré de prendre la parole, en introduction de ce rapport RSE qui témoigne d'une capacité d'innovation de l'entreprise dans tous les domaines, qu'ils soient sociaux ou environnementaux.

La manière, à la fois pragmatique et ambitieuse, dont DELANCHY aborde la RSE, est parfaitement en ligne avec ce que je sais de l'histoire de l'entreprise ; c'est un parcours que je regarde avec attention et qui constitue un encouragement à persévérer dans la politique RSE de notre propre entreprise pour imaginer le monde de demain.

Damien Destremau Président - Directeur général de Chéreau Damien Destremau



^{*} Premier fabricant européen spécialisé dans la conception et la fabrication de carrosseries frigorifiques pour poids lourds. Voir également page 30.



ÉDITORIAL

En 2019, nous avons choisi d'inscrire nos actions en cohérence avec les Objectifs de Développement Durable et l'agenda 2030.

Ces objectifs couvrent les enjeux de développement tels que le climat, la biodiversité, l'énergie, l'eau, l'égalité des genres et des chances, la prospérité économique ou encore la paix.

Certes, nous développons depuis trois ans maintenant notre stratégie RSE hors référentiels. Néanmoins, nous sommes sensibles et attentifs aux bonnes pratiques de reporting que nous respectons de notre mieux, en progressant chaque année, et nous avons voulu rejoindre un mouvement global coordonné pour mettre nos pratiques à l'épreuve des grands enjeux.

Si l'inclusion de toutes et tous est le principe structurant de l'Agenda 2030, s'il s'avère nécessaire qu'une convergence s'opère entres tous les acteurs, si la concertation public / privé est une condition de la bonne intégration des enjeux d'égalité entre les femmes et les hommes, de couverture sociale universelle, de la bonne gouvernance et des enjeux environnementaux et climatiques.

Alors notre réponse est simple : nous en sommes.

Brigitte Delanchy Directrice générale

DELANCHY et les Objectifs de Développement Durable (ODD)



DELANCHY inscrit son action en cohérence avec l'agenda des Nations Unies, exprimé par les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD). Pour concrétiser cette réalité, l'entreprise a fait l'exercice de passer en revue l'ensemble des objectifs de développement durable au regard de son activité et de ses initiatives, en se posant, pour chaque objectif et cible, une double question :

Pourquoi sommes-nous concernés, comment pouvons-nous agir?

Il en ressort 11 objectifs et 19 cibles qui correspondent aux métiers et au contexte spécifiques de notre activité. Nous avons choisi d'intégrer uniquement les objectifs et les cibles qui correspondent directement à notre environnement professionnel. Il va de soi que DELANCHY est néanmoins concernée par la totalité des ODD, notamment au titre de ses engagements humanitaires et de ses actions de soutien aux grandes causes : pauvreté, éducation, recherche médicale, insertion.

ODD et Cibles

Pourquoi sommes-nous concernés, comment pouvons-nous agir ?

ODD 1 - Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde

1.3: Mettre en place des systèmes et mesures de protection sociale pour tous, adaptés au contexte national, y compris des socles de protection sociale, et faire en sorte que, d'ici à 2030, une part importante des pauvres et des personnes vulnérables en bénéficient.

DELANCHY se sent concernée par cet objectif au titre de l'action qu'il peut mener dans sa politique santé et prévoyance.

Mise en place de mutuelles avec plusieurs options pour permettre de rendre accessible l'accès aux soins.

ODD 3 - Donner aux individus les moyens de vivre une vie saine et promouvoir le bien-être à tous les âges

- **3.5**: Renforcer la prévention et le traitement de l'abus de substances psycho-actives, notamment de stupéfiants et d'alcool.
- **3.6**: D'ici à 2020, diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route.
- **3.9**: D'ici à 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses et à la pollution et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol.

DELANCHY se sent concerné par cet objectif au titre de l'action qu'il mène en matière de :

- · lutte contre toutes les formes d'addiction,
- · sécurité routière.
- · lutte contre la pollution et préservation de l'eau et du sol,
- · mesure pour limiter la pollution de l'air.

ODD 4 - Veiller à ce que tous puissent suivre une éducation de qualité dans des conditions d'équité et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

- **4.3**: D'ici à 2030, faire en sorte que les femmes et les hommes aient tous accès dans des conditions d'égalité à un enseignement technique, professionnel ou tertiaire, y compris universitaire, de qualité et d'un coût abordable.
- **4.4**: D'ici à 2030, augmenter considérablement le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences, notamment techniques et professionnelles, nécessaires à l'emploi, à l'obtention d'un travail décent et à l'entrepreneuriat.
- **4.7**: D'ici à 2030, faire en sorte que tous les élèves acquièrent les connaissances et compétences nécessaires pour promouvoir le développement durable, notamment par l'éducation en faveur du développement et de modes de vie durables, des droits de l'homme, de l'égalité des sexes, de la promotion d'une culture de paix et de non-violence, de la citoyenneté mondiale et de l'appréciation de la diversité culturelle et de la contribution de la culture au développement durable.

DELANCHY se sent concerné par cet objectif au titre de l'action qu'il mène en matière de :

- formation et montée en compétence de tous les collaborateurs de l'entreprise, quels que soient leur âge, sexe et origine culturelle,
- · d'insertion professionnelle,
- · sensibilisation au développement durable,
- · mesure pour favoriser l'emploi des plus fragiles.

Pourquoi sommes-nous concernés, **ODD** et Cibles comment pouvons-nous agir? **ODD 6 - Protection de l'eau** 6.3 : D'ici à 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la DELANCHY se sent concerné par cet objectif pollution, en éliminant l'immersion de déchets et en réduisant au titre de : au minimum les émissions de produits chimiques et de · l'emploi de la ressource, notamment pour procéder matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion au lavage des camions par la récupération des eaux d'eaux usées non traitées et en augmentant considérablement de pluie, à l'échelle mondiale le recyclage et la réutilisation sans · la maîtrise des consommations énergétiques danger de l'eau. sur ses plateformes. 6.4 : D'ici à 2030, augmenter considérablement l'utilisation · la maîtrise de ses rejets pour protéger la ressource. rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau. 6.5 : D'ici à 2030, mettre en œuvre une gestion intégrée des ressources en eau à tous les niveaux, y compris au moyen de la coopération transfrontière selon qu'il convient. ODD 7 - Energie propre et d'un coût abordable 7.2 : D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie DELANCHY se sent concerné par cet objectif renouvelable dans le bouquet énergétique mondial. au titre de l'action qu'il mène en matière de : • Récupération des énergies renouvelables : ombrières · Engagement avec Energy Observer · Travail avec les constructeurs de PL sur des véhicules propres : camion électrique, semi hydrogène. ODD 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous 8.5 : D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et DELANCHY se sent concerné par cet objectif au titre garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris de son rôle en faveur de l'insertion professionnelle, les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent notamment auprès des plus jeunes et de sa capacité, et un salaire égal pour un travail de valeur égale. par la nature de ses métiers, mais aussi par son organisation et ses engagements, à offrir une seconde chance à des jeunes en échec scolaire. DELANCHY se sent également concerné par les **8.6**: D'ici à 2020, réduire considérablement la proportion objectifs d'inclusion de tous : diversité, handicap, de jeunes non scolarisés et sans emploi ni formation. et applique d'ores et déjà le principe : travail égal / salaire égal. **ODD 9 - Industrie innovation et infrastructure** 9.4 : D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter DELANCHY se sent concerné par cet objectif les industries afin de les rendre durables, par une utilisation en modernisant ses installations de froid sur plus rationnelle des ressources et un recours accru des les plates-formes grâce à de nouveaux groupes technologies et procédés industriels propres et respectueux froids CO₂.

de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure

de ses moyens.

ODD et Cibles

Pourquoi sommes-nous concernés, comment pouvons-nous agir ?

ODD 11 - Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables

11.6: D'ici à 2030, réduire l'impact environnemental négatif des villes par habitant, y compris en accordant une attention particulière à la qualité de l'air et à la gestion, notamment municipale, des déchets.

DELANCHY se sent concerné par cet objectif au titre de sa contribution à la recherche d'un mix énergétique durable, prenant en compte la question de la qualité de l'air. Son engagement, son soutien et sa participation aux efforts de recherche dans le domaine de l'hydrogène illustrent, entre autres, cet engagement.

ODD 12 - Établir des modes de consommation et de production durables

12.3: D'ici à 2030, réduire de moitié à l'échelle mondiale le volume de déchets alimentaires par habitant au niveau de la distribution comme de la consommation et réduire les pertes de produits alimentaires tout au long des chaînes de production et d'approvisionnement, y compris les pertes après récolte.

12.4: D'ici à 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement.

DELANCHY se sent concerné par cet objectif au titre de sa contribution à la lutte contre le gaspillage alimentaire et de son attention portée aux déchets générés sur ses plateformes.

La prise en compte de l'impact environnemental des produits chimiques utilisés : bonnes pratiques d'utilisation, priorisation de produits biodégradables.

ODD 13 - Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

13.2: Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales.

DELANCHY se sent concerné par cet objectif au titre de sa contribution à la lutte contre le changement climatique par la réduction de son empreinte carbone selon plusieurs modalités:

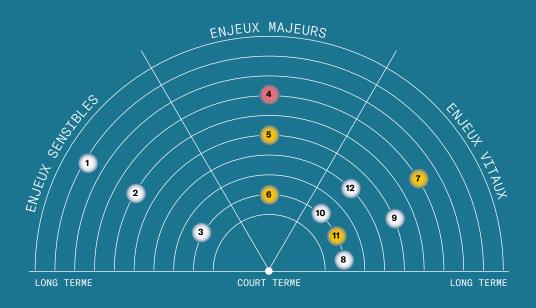
- évolution de la composition de son parc de véhicules.
- · réduction des consommations,
- optimisation de ses plans de transport.

ODD 14 - Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable

14.2: D'ici à 2020, gérer et protéger durablement les écosystèmes marins et côtiers, notamment en renforçant leur résilience, afin d'éviter les graves conséquences de leur dégradation et prendre des mesures en faveur de leur restauration pour rétablir la santé et la productivité des océans.

DELANCHY se sent concerné par l'objectif de conservation et l'exploitation durable des écosystèmes marins et côtiers en premier lieu parce que son activité en dépend directement. L'orientation de sa politique commerciale et les partenariats que l'entreprise peut nouer autour de ces enjeux peuvent concourir à la réussite de ces objectifs.

Soutien à des initiatives de préservation (Nausicaa,...)



- 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 matérialise le cadre d'application de la démarche RSE de l'entreprise : elle identifie les enjeux prioritaires selon 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, l'entreprise a formalisé un nouvel enjeu vital, celui du développement humain (page 38).

La cartographie montre les progrès significatifs de l'entreprise dans trois domaines : l'impact territorial, l'égalité des chances et les risques de pollution.

Enfin, ce rapport pérennise un angle éditorial original baptisé "Devoir de suite". L'idée consiste à présenter le devenir des innovations dans le temps. Cette année, c'est le cas pour plusieurs sujets à l'image de l'expérimentation du camion électrique (page 32), qui a donné lieu à un partenariat avec Renault Trucks aboutissant au lancement de la construction en série de ce modèle innovant.

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

- **02** Avant-propos

 Damien Destremau
- **O4** Éditorial
 Brigitte Delanchy
- 06 DELANCHY et les ODD
- **12** DELANCHY, un modèle unique
- 14 Entretien avec
 Jérôme Guillaume,
 Directeur général
 de DELANCHY
- 16 Entretien avec Sébastien Pecqueux, Directeur commercial de DELANCHY
- **18** Entretien avec Jean Roque, Directeur de Frigo Transports 30
- 22 Nos enjeux Sécurité routière
- 24 Focus
 La sécurité routière,
 enjeu phare du Groupe
- **26** Nos enjeux Notre empreinte écologique
- 28 Focus
 Constitution et gestion
 du parc roulant
- **30** Focus Carburer à l'hydrogène
- **32** *Devoir de suite* Véhicule électrique
- **34** Nos enjeux La sécurité alimentaire
- **36** Grand angle Food defense
- **38** Nos enjeux Développement humain
- **40** Grand angle
 DELANCHY
 dynamise la FCO
- **42** Devoir de suite Une entreprise qui a de l'allure
- 48 Méthodologie
- 50 Indicateurs
- 56 Remerciements

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

• 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!

2 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.

1 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.

4 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 l

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.

5 Solution digitale

2018

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

O DELANCHY et Chéreau testent un semiremorque à l'hydrogène

2019

La pile à combustible utilisée alimente le groupe frigorifique de la remorque ainsi que l'ensemble de ses équipements nécessitant de l'énergie. Baptisé **Hydrogen Power**

H2, le véhicule "fabrique son froid" sans émissions de CO₂ et de particules (voir également page 30).

55%
produits frais (charcuterie, boucherie, fruits et légumes)

45% produits de la mer



65 %

35 % logistique

agences et plateformes

3200

110000 m² d'entrepôts

1000

« Il faut identifier la bonne stratégie et s'assurer que nous avons les moyens de l'exécuter »

Jérôme Guillaume • Directeur général du Groupe DELANCHY

Quels sont les grands chantiers ouverts chez DELANCHY?

Par définition, chez DELANCHY, tous les chantiers sont ouverts! L'entreprise a le désir de progresser dans son ADN depuis l'origine. Je suis en poste depuis près d'un an et j'ai découvert une culture d'entreprise qui constitue un mélange d'ouverture d'esprit, de pragmatisme et d'ambition. Pour revenir sur votre question, le chantier au sens large qui constitue notre challenge, c'est de construire aujourd'hui le prestataire de demain. C'est un challenge dans la mesure où nos métiers sont déjà très complexes et ils sont appelés à prendre en compte des contraintes plus nombreuses encore et plus diversifiées.

C'est-à-dire?

Notre environnement professionnel bouge à toute vitesse comme en témoignent les bouleversements en cours dans le monde de la grande distribution.

C'est un univers traversé par des questions quasi existentielles. Face à cette évolution, notre rôle est d'anticiper les changements sous l'angle des besoins nouveaux qu'ils génèreront et auxquels nous pourrons répondre si possible mieux et plus rapidement que nos concurrents. Mais les questions sont nombreuses: quelle est notre vocation? Quels seront nos métiers demain? Comment se préparer? Selon quel rythme conduire le changement?

Quelles sont les clefs pour y parvenir?

La première est d'ordre économique, nous devons redoubler d'effort pour protéger et même développer notre productivité. Tout le monde est concerné car c'est par la productivité que l'on générera des ressources pour investir sur l'avenir. C'est ce que Joseph, Brigitte et Frédéric ont toujours fait, ils ont systématiquement réinvesti dans l'outil de travail et dans les compétences des collaborateurs pour faire progresser l'entreprise. Mais la condition évidente qui demande des efforts constants, du courage managérial, des réponses aux besoins des nouvelles générations, c'est de préserver la rentabilité de l'entreprise. Concrètement, dans un monde instable, nous devons à la fois identifier la bonne stratégie, mais aussi s'assurer que nous avons les moyens de l'exécuter.



Cette dimension de recherche de rentabilité entre-t-elle en contradiction avec la démarche RSE engagée?

Je suis convaincu du contraire, la RSE est un atout y compris dans ce domaine. C'est vrai sur le plan de la protection de l'environnement qui est devenue un prérequis, c'est vrai sur le plan de l'évolution technologique, mais c'est vrai aussi sur le plan prennent ce que nous faisons et pourquoi, et soient animés par l'envie de rester et de progresser avec nous.

Comment voyez-vous le changement de génération qui s'annonce ?

C'est vrai que les baby boomers s'apprêtent à prendre leur retraite et qu'il y a un trou d'air générationnel organisation à la hauteur de ce que l'entreprise est devenue, une communauté de plus de 3 200 personnes qui est appelée à se développer par croissance interne comme externe. Le management est la clef de l'équilibre et de la réussite de ce développement, comme c'est la clef de la construction de l'entreprise de demain, capable d'intégrer, malgré un métier dur, la nouvelle généra-

« Nos métiers sont très complexes et ils sont appelés à prendre en compte des contraintes plus nombreuses encore et plus diversifiées. »

social. Quand j'évoque la question de la productivité, il faut bien comprendre que celle-ci s'obtiendra à condition que nous sachions donner du sens au travail de nos collaborateurs, faire en sorte qu'ils comdevant nous. Mais à cet aspect quantitatif s'ajoute un élément qualitatif lié à la relation au monde du travail et au sens. Je pense que le Groupe DELANCHY a les qualités pour aborder ces enjeux en nous dotant d'une

tion et qui pourra trouver chez nous un cadre structurant. Les aspects sociaux rejoignent ainsi les aspects économiques.

« En prenant l'initiative nous serons tous gagnants »

Sébastien Pecqueux • Directeur commercial du Groupe DELANCHY

Comment la RSE se manifestet-elle au sein de la fonction commerciale que vous animez chez DELANCHY?

La fonction commerciale s'articule autour de la gestion des grands comptes. Les dossiers nationaux ou internationaux représentent plus ou moins 60 % de l'activité. À l'évidence, l'ensemble de ces clients s'est approprié le concept et, après l'avoir souvent considérée comme une contrainte, tous les "métiers" comprennent désormais que la RSE est un levier de progrès. Mais, aujourd'hui, ce sont tous nos clients qui se sentent

prérequis. Lors de la mise en place d'un dossier, il n'est pas rare que, sur un rendez-vous de 2 heures, le sujet RSE soit abordé dans le détail et occupe un bon tiers de l'entretien, au même titre que la mise au point de l'offre, l'étude du plan du transport, les questions juridiques et financières. Enfin, de manière très pratique, la RSE représente souvent 30 % de la note dans le cadre des appels d'offres.

Quelles sont les mesures prises pour répondre à cette évolution?

Elles sont nombreuses, mais je dirais que la plus significative concerne

« La RSE représente souvent 30 % de la note dans le cadre des appels d'offres. »

concernés par le principe de responsabilités, les clients amont, comme les clients aval, quelle que soit leur taille.

Concrètement, quel est l'impact de la RSE sur le commerce ?

Pour le Groupe DELANCHY, c'est un avantage concurrentiel car nous avons très tôt pris ce virage, mais c'est aussi en train de devenir un les profils attendus en termes de direction et de fonction commerciale. Aujourd'hui, si vous voulez faire du commerce il faut ajouter cette corde à votre arc. Il faut être en mesure de parler consommation énergétique, sécurité sanitaire, impact social et sociétal. C'est déjà vrai aujourd'hui et cette évolution va s'amplifier avec les nouvelles générations. Les recrutements que



nous faisons aujourd'hui sur les fonctions commerciales, mais aussi sur la fonction de Directeur de plateforme, intègrent déjà cet aspect. Le second impact qui en est la conséquence, c'est que ces grands sujets transversaux imposent entre les cadres dirigeants un partage d'informations plus important pour que nous soyons en ligne. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle il n'y a pas de responsable RSE chez DELANCHY, c'est notre affaire à tous. Cette montée en compétence correspond à celle que nous observons chez nos clients avec l'évolution du profil des acheteurs de plus en plus compétents et pointus sur ces sujets.

Y a-t-il des freins ou des contre-arguments qui s'expriment chez les clients ?

Oui bien sûr, ça peut arriver, tel ou tel client va nous challenger sur les investissements que nous réalisons pour améliorer nos performances extra-financières ou encore il va questionner nos anticipations, à l'image de ce que nous faisons dans le domaine de l'hydrogène ou encore de l'énergie solaire sur les plateformes. C'est un peu la rançon du succès et ça exige de faire preuve de pédagogie pour démontrer qu'en prenant l'initiative nous serons tous gagnants. C'est aussi, disons-le, de bonne guerre dans une relation commerciale.

Quels sont les grands sujets évoqués par les clients ?

Ce sont ceux que nous traitons en priorités: la sécurité sanitaire, l'empreinte écologique, les enjeux de formation et compétence. Pour la plupart, ce sont d'ailleurs des sujets que nous avons en commun avec nos clients d'où leur intérêt pour découvrir nos méthodes, leur adhésion à nos objectifs, mais aussi, parfois, leur participation à nos recherches et réflexions sur le mix

énergétique de demain. Il faut bien comprendre que ce sont des sujets que nous partageons, notre environnement est commun nous sommes dans le même bateau!

Les directeurs d'agences, qui sont les interlocuteurs de proximité au quotidien, partagent-ils votre vision?

Les directeurs et directrices ont bien sûr le nez dans le guidon et sont tendus vers des objectifs de qualité à court terme mais, au cours de nos réunions, nous avons constaté qu'ils adhéraient pleinement à la démarche. Ils sont absolument convaincus et nous poussent parfois à aller plus loin. Sans compter les initiatives individuelles qu'ils peuvent prendre à l'échelle de leur plateforme. Cette expression de terrain est d'ailleurs la marque de fabrique que nos clients nous reconnaissent, ils savent que chez DELANCHY nous avons une vision pragmatique de la RSE.

« Il y a une prise de conscience »

Jean Roque • Directeur d'agence Frigo Transports 30 Générac



Comment la RSE se met-elle en œuvre à l'échelle de votre agence ?

Nous abordons le sujet de manière naturelle car les grands enjeux sont présents dans notre quotidien: l'empreinte écologique, avec la consommation des véhicules et des groupes froids, la sécurité alimentaire qui, chez nous, relève de la qualité, la sécurité routière qui a toujours été une obsession dans l'entreprise.

Les collaborateurs sont-ils à l'unisson de ces préoccupations ?

C'est bien sûr assez variable, mais je dirais que l'intérêt pour ces sujets est croissant. De nombreux collaborateurs ont des enfants, le devenir des générations suivantes est présent à leur esprit. Il y a une prise de conscience qui consiste à faire le lien entre la manière dont on exerce le métier et ces grands enjeux. Une fois ce lien clairement établi, les actes suivent rapidement.

Comment sensibilisez-vous vos collaborateurs?

Plusieurs documents sont remis et commentés à tous les collaborateurs et certains sujets sont au cœur des différentes formations dispensées régulièrement. Par ailleurs, cette année nous avons décidé d'afficher en tant que tels certains indicateurs clés, ceux justement, qui concernent l'exercice du métier.

Quelles sont les initiatives prises dans le domaine de l'environnement?

Concernant la consommation des véhicules, nous avons instauré un système de tutorat entre les conducteurs expérimentés dont la note ECO-score témoigne de leur expertise et ceux qui ont besoin d'acquérir des réflexes de conduite plus adaptés pour progresser. C'est une démarche basée sur le volontariat qui donne de très bons résultats.

Comment évolue votre parc de véhicules ?

L'écologie a orienté nos investissements. Lors du renouvellement du parc, nous avons fait l'acquisition de 8 camions au gaz, ce qui représente un tiers de la flotte actuelle et nous projetons d'avoir notre propre station au gaz.

Quelles sont les actions purement locales dans ce domaine ?

Nous avons instauré un partenariat avec une start-up: Magic Pallet, basée à Montpellier. Il s'agit d'une plateforme collaborative dédiée à l'échange de palettes en Europe. En France comme partout en Europe, les transporteurs routiers sont chargés de réacheminer les palettes "Europe" chez leurs clients. L'organisation de cette rétro-logistique des palettes "Europe" pénalise très fortement les transporteurs qui en assument la quasi-totalité des frais, mais elle est aussi génératrice de ${\rm CO}_2$. En réduisant les kilomètres des retours palettes, chaque transporteur participe à la réduction d'émissions. L'impact ne s'arrête

Comment est-ce que cette démarche RSE est perçue par votre environnement, vos collaborateurs, vos clients et partenaires ?

Les retours sont très positifs, l'implication des collaborateurs est grandissante et la refonte de la plateforme en cours participe également de cet enthousiasme. Plusieurs clients nous ont félicités et se sont intéressés de près à nos initiatives, METRO, AZ France, La Compagnie

« Nous avons fait l'acquisition de 8 camions au gaz et nous projetons d'avoir notre propre station. »

pas là, en favorisant la palette réutilisable, réparable et recyclable, nous contribuons également à la lutte contre la déforestation.

Quelles sont vos actions dans le domaine social?

Cette année nous avons adopté le système d'aide au retour à l'emploi en partenariat avec Pôle Emploi. C'est un système inspiré de l'expérience d'autres agences dans le Groupe DELANCHY, notamment à Boulogne et à Rungis. Nous bénéficions ainsi de l'expérience du réseau.

Fruitière, Ribaud, Yoplait, ont été surpris de voir que, comme eux, nous avions à cœur de progresser dans ce domaine. Tous constatent qu'il y a une attente écologique des consommateurs finaux. D'ailleurs nous avons aussi été félicités par un petit producteur bio!



La réalisation d'un parking couvert par des ombrières avec panneaux photovoltaïques permettant une production d'énergie en autoconsommation illustre l'engagement du Groupe dans le domaine de la réduction de son empreinte carbone. Ci-contre le premier projet sur la plateforme Frigo Transports 53; une déclinaison est prévue sur l'agence Frigo Transports 30 à Générac.



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

La sécurité routière est aussi affaire de rythme et qualité de vie au travail. L'entreprise fait régulièrement intervenir la médecine du travail sur les nouvelles habitudes à adopter et porter à la connaissance des conducteurs des éléments de chronobiologie.



22

O Comité sécurité élargi

En 2019, sous la responsabilité directe du Directeur général, le Comité de sécurité a pris une nouvelle dimension en intégrant des représentants de tous les services et en englobant l'ensemble des risques et accidents du travail. Le Comité de sécurité est à l'origine des campagnes de sensibilisation internes et a la responsabilité du suivi des indicateurs concernés.

2 Nouvelle Charte du conducteur

Intégrée au Manuel métier, il présente les règles et les usages en matière de relation avec les parties prenantes, ainsi que les normes en matière de sécurité et qualité des aliments.

9 Kit Sécurité

À l'occasion de la journée de la sécurité routière au travail en mai 2019, un kit sécurité a été distribué à l'ensemble du personnel. Il contenait, en outre, un QCM permettant de revisiter d'une façon ludique les règles et les comportements au volant.

O Nouvelle FCO

La Formation Complémentaire Obligatoire a été repensée pour être plus efficace et plus profitable aux conducteurs (voir également page 40).

© 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 (facteurs de stress et de fatigue) sont ainsi spécifiquement ciblés.

O 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).

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.

Formation & tutorat

Chaque conducteur intégré est pris en main par un tuteur.

9 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.

© Centralisation des contraventions

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

10 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).

Process

L'ensemble des process de l'entreprise est tourné vers la sécurité. Ainsi, la décharge du tachygraphe s'effectue tous les 15 jours (contre 90 jours obligatoires) et au bout de 2 jours pour les nouveaux conducteurs.

® Entretien

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

 $446568 \, \text{km}$

L'entreprise doit désormais parcourir 446 568 km pour un accident responsable, une amélioration sensible de l'ordre de 6 %.

La sécurité routière, enjeu phare du Groupe

L'accident de la route représente l'événement le plus redoutable pour un transporteur. Prêt à tous les efforts pour empêcher qu'il ne survienne, DELANCHY redouble de vigilance. Le Groupe multiplie les outils afin que les conducteurs aient tous l'impératif de sécurité routière à l'esprit et qu'ils ne relâchent jamais leur attention. La question de la sécurité routière mobilise l'ensemble du Groupe. Du siège aux agences, des mesures de prévention sont adoptées et des dispositifs mis en place.

Initiatives multiples

En 2018, le Groupe DELANCHY s'était doté d'une nouvelle Charte du conducteur. Intégrée au Manuel métier, son périmètre était plus large que la sécurité routière. Elle rappelait en outre les règles et les usages en matière de relation avec les parties prenantes, ainsi que les normes en matière de sécurité et qualité des aliments.

L'existence de cette Charte renforce le service réglementation du Groupe dans ses missions quotidiennes. Ses membres assurent le suivi des contraventions, comptabilisent et analysent les infractions, vérifient l'actualité des permis de conduire, sensibilisent les exploitants sur les différents risques : vitesse, manque de sommeil, consommation d'alcool ou de stupéfiants, usage du téléphone. L'élaboration de mesures de dissuasion s'ajoute éga-

lement à cette liste. En fonction des manquements, différentes sanctions sont appliquées. Pour sensibiliser les conducteurs, l'art de la communication est également mis à profit. Les campagnes organisées sont pensées pour capter l'attention.

Mais la sécurité routière est aussi l'affaire de tout un chacun. À l'été 2019, un Kit Sécurité a été distribué à l'ensemble du personnel. Il contenait en outre un QCM permettant de revisiter d'une façon ludique les règles et les comportements au volant. Le Groupe utilise également son réseau social interne My Delanchy pour diffuser des messages de prévention et de mise en garde.

Depuis septembre 2019, DELANCHY expérimente une nouvelle FCO. La formation complémentaire obli-



Le comité de sécurité traite le sujet sur l'ensemble des activités routes et plateformes.

gatoire a été repensée pour être plus efficace et plus profitable aux conducteurs. L'uniformité du parc est aussi facteur de meilleure maîtrise de l'ensemble des fonctionnalités des véhicules.

Identification des risques

La conduite de nuit expose au danger de l'endormissement. Il s'agit d'une donnée que tous les directeurs d'agences prennent en compte. Il leur revient de s'assurer de la travail pour sensibiliser les conducteurs sur les nouvelles habitudes à adopter et porter à leur connaissance des éléments de chronobiologie.

Par ailleurs, pour former au mieux les nouveaux entrants, Jean Roque a mis en place un système de double équipage. Le temps de son intégration, le collaborateur qui vient de rejoindre les effectifs du Groupe est accompagné dans ses tournées par un collègue chevronné.

La politique de sécurité se déploie autour de deux axes : la pédagogie et la tolérance zéro.

capacité des employés à adopter le rythme du travail de nuit. « Il faut qu'ils soient en mesure de dormir la journée », explique Jean Roque, Directeur de Frigo Transports 30 qui fait intervenir la médecine du Au siège comme sur le terrain, la politique qui prévaut en matière de sécurité routière se déploie autour de deux axes : la pédagogie et la tolérance zéro.

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 (CO₂).

Clef de compréhension

Les poids lourds de plus de 9 ans sont responsables de 90 % de la pollution générée par leur catégorie. Le taux d'utilisation et le taux de renouvellement (moyenne d'âge 3,9 ans) de la flotte, sa modernisation, sont décisifs pour réduire drastiquement la pollution atmosphérique.



Le dispositif YZOTRUCK améliore le confort des conducteurs lors des pauses et permet des économies d'énergie. Développé par un ancien conducteur DELANCHY, il est soutenu par l'entreprise.

NOS INITIATIVES

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 énergétique et l'hydrogène (Energy Observer) et expérimentation depuis 2020.

Au 31 décembre 2019, le parc était composé à 88,77 % d'Euro 6.

O Composition du parc de véhicules

31 DÉCEMBRE 2019

EURO 5 : 11,23 %

₩,

EURO 6 : 88,77 %



31 DÉCEMBRE 2018

......

EURO 5 : 11,53 %

EURO 6 : 88,47 %



Les derniers Euro 3 et Euro 4 ont été définitivement sortis du parc de véhicules en 2018.

Consommation moyenne des tracteurs (source Optifleet)



FIN 2019

27,59 l

FIN 2018

27,98 l

C'est la quatrième année de baisse consécutive, (économie de plus d'un litre/100 depuis 2015).

O Note ECO-score

......

2019

8.11

2018

8,01

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

3,9 ans

Avec une moyenne d'âge de 3,9 ans pour les porteurs, 2,8 pour les tracteurs, le Groupe se situe bien en-deçà de la moyenne européenne. À titre de comparaison, l'âge moyen du parc de véhicules de transport de l'Union européenne était de 12 ans en 2017!

La constitution et la gestion du parc roulant : instruments décisifs de la politique RSE du Groupe DELANCHY

Pour un transporteur routier, la physionomie du parc de véhicules tout comme les "bonnes pratiques" associées à son exploitation sont déterminantes en matière de RSE : elles illustrent sa politique, et donc son volontarisme, dans le domaine.

C'est au cœur de l'activité névralgique d'une industrie, dans la façon même d'exploiter les équipements les plus générateurs d'impacts, que s'initie la démarche RSE d'une entreprise. Si l'assertion semble évidente, dans la réalité, l'approche n'est pas aisée à mettre en place. Le choix d'investir dans des unités performantes et peu polluantes, le déploiement d'une organisation fine, l'activation de process et plans d'action au quotidien relèvent tout à la fois d'un savoir-faire, d'efforts et de vigilance. Chaque poste d'économie de carburant représente, outre un gain financier, autant de pollution et d'émissions de CO₂ qui ne sont pas envoyées dans l'atmosphère. À l'échelle du parc, l'effet est significatif.

Chez DELANCHY, qui possède toute la gamme de véhicules nécessaires au transport routier (soit 1000

unités motorisées au total) le dimensionnement des véhicules ainsi que l'optimisation du remplissage constituent la première étape: surdimensionnée, une tournée occasionne une consommation de carburant inutile, donc évitable. La gamme des "petits véhicules" (du Kangoo au Renault Master de 3,5 tonnes), est dédiée à la livraison de petits volumes, en zone isolée. Les quartiers urbains et périurbains sont desservis par des poids lourds (10 T, 14 T, 16 T, 19 T) fonctionnant pour certains en multi-températures, une caractéristique qui leur permet de livrer plusieurs types de marchandise dans un même secteur. Les tracteurs routiers, couplés aux semi-remorques (44 tonnes de poids total en charge), assurent essentiellement des tractions longues distances, ainsi que la livraison des entrepôts.



Autre aspect de la gestion du parc : roulant le jour pour la collecte, la nuit pour la livraison, les véhicules sont exploités en double poste. Le taux d'utilisation élevé est directement lié au taux de renouvellement de la flotte, et donc à sa modernisation.

C'est là un point central de la politique RSE du Groupe DELANCHY. Avec une moyenne d'âge de 3,9 ans pour les porteurs, 2,8 pour les tracteurs, le Groupe se situe bien en deçà de la moyenne européenne. À titre de comparaison, l'âge moyen du parc de véhicules de transport de l'Union était de 12 ans en 2017! Il y a là un levier de progrès énorme, quand on sait que les poids lourds de plus de 9 ans sont responsables de 90 % de la pollution générée par leur catégorie...

La stratégie d'optimisation et d'amortissement, doublée d'une politique d'investissement soutenue, permet au Groupe DELANCHY d'avoir, sur les routes, les véhicules les plus performants du marché du point de vue de l'efficience de la consommation mais aussi de la préservation de l'environnement. DELANCHY a déjà en circulation 65 véhicules (23 porteurs et 42 tracteurs), soit 10 % du parc, répondant à la norme Euro 6D, homologuée en septembre 2019.

La diversité du parc illustre également la capacité du Groupe à anticiper les enjeux des grandes villes en matière de transition verte. La présence de porteurs roulant au gaz -27 au total, prioritairement affectés aux agglomérations parisienne, lyonnaise et lilloise - est le fait d'une approche proactive dans la mise en circulation de véhicules adaptés au milieu. L'arrivée de 16 nouvelles unités en 2020 confirme la montée en puissance de cette typologie de véhicules dans la flotte du Groupe DELANCHY: « nous considérons 2024 comme une date butoir incontournable pour la capitale», explique Yannig Renault, Directeur technique du Groupe. Les expérimentations menées sur le camion électrique et le Groupe frigorifique à hydrogène montrent par ailleurs l'intérêt précoce du transporteur dans les technologies vertueuses pour l'environnement autant que sa détermination à favoriser leur industrialisation.

Autre levier de cette politique de gestion des ressources, la présence d'ateliers intégrés au sein des plate-

formes contribue elle aussi significativement à la réduction des impacts environnementaux. La réactivité des chefs d'atelier et mécaniciens, sortant dans la cour lorsqu'ils entendent un bruit de moteur inhabituel ou regonflant les pneus en cas de variation de température importante, est déterminante. Et pour cause: un équipement mal réglé entraîne rapidement une hausse de la consommation - quand il n'est pas à l'origine de pannes en cascade. Fabrice Génin, chef d'atelier à La Gravelle, connaît par cœur les 23 véhicules de son périmètre, qu'il surveille comme le lait sur le feu. Tout écart à la pompe déclenche aussitôt une vérification. Il n'hésite pas à aller à la rencontre des conducteurs quand ceux-ci font le plein: « Les informations qu'ils me donnent me permettent de comprendre tout de suite la raison d'un voyant allumé ». Les yeux du conducteur servent au chef d'atelier. La communication entre le personnel roulant et les mécaniciens est la clé de cette culture de gestion qui en appelle à la responsabilité collective.

Carburer à l'hydrogène : une réalité pour les groupes frigorifiques!

En 2019, le Groupe DELANCHY est choisi par Chéreau pour exploiter son prototype HYDROGEN POWER H2 en conditions réelles. Cette semi-remorque, qui comporte plusieurs innovations de rupture, est en particulier équipée d'un groupe frigorifique fonctionnant à l'hydrogène. Un partenariat qui concrétise, pour les deux parties, un engagement fort en faveur de la transition énergétique.

C'est en septembre 2016 que le carrossier spécialisé Chéreau lance le projet ROAD, pour Refrigerated Optimized Advanced Design. Après trois ans de développement qui associe notamment la Région Normandie et le CNRS (FC Lab), et plusieurs mois d'essais sur route, ce prototype qui s'appelle désormais HYDROGEN POWER H2 est prêt à être mis à l'épreuve du réel. L'une de ses particularités: comporter une pile à combustible d'une puissance de 10 KW, qui produit de l'électricité à partir d'hydrogène, stocké dans deux réservoirs d'une capacité de 7 kilos chacun. La performance ne s'arrête pas là. Outre un gain de poids de

500 kilos sur le châssis, HYDROGEN POWER H2 présente des qualités aérodynamiques inédites qui permettent d'économiser jusqu'à 2l/100 km de carburant, ainsi qu'une nouvelle technique de fabrication de parois (dite VIP, pour Vacuum Isolation Panel) améliorant le coefficient d'isolation de 25 % et représentant par là même une autre économie d'énergie substantielle.

Le 14 février, HYDROGEN POWER H2 a effectué ses premiers trajets sous les couleurs du groupe breton. Pour garantir la qualité de sa prestation - obligation de livrer dans les temps, dans des conditions de sécurité



Le prototype a effectué ses premières rotations lors du premier trimestre 2020.

alimentaire maximales - DELANCHY démarre l'exploitation en affectant HYDROGEN POWER H2 à des parcours courts, sans points d'ouverture de portes entre l'arrivée et le départ. Cette phase d'observation lui permettra de maîtriser parfaitement le déploiement de la technologie.

Celle-ci devrait rejoindre le parc du transporteur en 2022 : DELANCHY s'est d'ores et déjà positionné pour l'acquisition du premier des 10 modèles que comptera la pré-série. Une opération qui a valeur d'engagement : le surcoût de la semi-remorque industrialisée sur le modèle de ROAD est important, le circuit de distribution

d'hydrogène adapté aux camions doit encore être étendu, tout comme la production et la mise à disposition à un prix acceptable d'hydrogène automobile et routier dans son ensemble (s'appliquant cette fois au moteur des véhicules), que son exploration est incontournable. Plus

« Nous avons choisi de confier notre prototype à DELANCHY, car ce sont des gens très sérieux et très rigoureux. Quand ils s'emparent d'un sujet, ils y vont à fond. Et ils ont un esprit de pionnier. »

Damien Destremau, Président de Chéreau

"vert". Mais la piste de l'hydrogène contient de telles promesses écologiques - pas d'émission de CO₂, aucun bruit généré - pour le secteur on contribue au développement d'une technologie vertueuse, plus on accélère sa mise sur le marché. C'est tout le sens de cette initiative.

Véhicule électrique : le Groupe DELANCHY confirme son engagement

Depuis près de trois ans, le Groupe DELANCHY fait circuler un camion électrique pour livrer quotidiennement les Halles de Lyon - Paul Bocuse. Fourni par Renault Trucks, ce véhicule est un prototype dont l'utilisation et l'observation se sont poursuivies en 2019.

Les données recueillies tout au long de l'année ont apporté des éléments décisifs pour finaliser l'industrialisation de la deuxième génération de véhicules électriques du constructeur. Le Groupe DELANCHY s'est porté acquéreur du premier des 20 porteurs ZE destinés à la France.

La collaboration entre Renault Trucks et le Groupe DELANCHY s'est avérée fructueuse pour le constructeur. Elle lui a permis de connaître les enjeux et les besoins des clients, d'appréhender le comportement du camion dans le temps en situation réelle d'exploitation, de mieux calibrer la batterie et de finaliser le projet d'industrialisation.

« Nous sommes vraiment très contents de coopérer avec DELANCHY sur ce type de projet. C'est un client historique, à l'affût des évolutions et des innovations techniques. Cela nous semblait évident de mener l'expérimentation avec eux », confie Olivier Metzger, directeur énergies alternatives chez Renault Trucks. Le véhicule n'est désormais plus au banc d'essai. Renault Trucks livre ce printemps 20 unités électriques de 16 et 26 tonnes, une première en France dans cette catégorie.

En se portant acquéreur de ce porteur de 16 tonnes, le Groupe DELANCHY fait délibérément le choix de soutenir l'initiative de Renault Trucks: « Pour l'heure, l'investissement consenti par le Groupe DELANCHY est uniquement motivé par son engagement écologique », indique Yannig Renault, Directeur technique du transporteur.

Si le retour sur investissement ne sera pas immédiat, DELANCHY sait que les avantages du moteur électrique sont très nombreux. Son utilisation implique une qualité de l'air accrue, zéro émission de CO₂ à l'usage ainsi qu'une diminution radicale des nuisances sonores, appréciable de jour comme de nuit. Offrant une plus grande indépendance vis-à-vis du prix du carburant, le moteur électrique évite également l'immobilisation d'un véhicule due à une panne du système de dépollution et préserve du risque de siphonage. Il demande aussi moins d'entretien.

Affecté aux centres urbains en raison de ses performances environnementales, le nouveau 16 tonnes prend la route ce printemps pour des trajets pouvant aller jusqu'à 150 kilomètres. Un lancement qui se fait sous l'œil attentif de Renault Trucks, le constructeur surveillant de près les prestations de son dernier né.



Le véhicule électrique Renault Trucks D-Wide ZE.

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, la FCO (Formation Continue Obligatoire) comporte une partie substantielle consacrée à ce sujet.



34

O Suivi de la chaîne du froid en temps réel

Mise en place en septembre 2019 des 1 000 sondes d'enregistrement des températures en temps réel. D'ores et déjà, elles permettent de contrôler la température à tout moment et de disposer d'une traçabilité pour chaque colis. L'étape suivante, en 2020, permettra de générer des alarmes en temps réel pour le conducteur et l'exploitant, via D'Livery.

9 Suivi centralisé

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.

© FCO by DELANCHY

La mise en place de la "FCO by DELANCHY" intègre un module dédié à la sécurité des aliments. Cette formation a été conçue sur mesure avec notre partenaire FORGET (Institut de formation) et prend en compte les spécificités liées à notre métier et à notre entreprise : multi-températures, exigences en matière d'hygiène, process et procédures internes de contrôle ou de suivi de la chaîne du froid. Ainsi, nos conducteurs sont confrontés à des situations concrètes : réglage du groupe frigorifique, échanges sur les problématiques rencontrées, particularités liées à nos clients... Tous ces aspects de la démarche qualité et sécurité des aliments sont abordés sous un angle pédagogique ludique et innovant.

4 Food Defense

En 2020, nous lançons un groupe de travail "Food Defense", afin d'évaluer l'efficacité de ces mesures de manière précise et d'identifier des axes de progrès (voir Grand angle page : 36).

• Innovations : propreté et hygiène

En 2019, le Groupe DELANCHY a sourcé et référencé un nouveau produit de nettoyage écologique 100 % biodégradable en remplacement d'un produit à base d'acide phosphorique. 60 % des produits utilisés pour le nettoyage de nos plateformes et véhicules sont désormais biodégradables. Notre objectif : conserver un niveau de propreté irréprochable, tout en limitant notre impact environnemental. Nous testons actuellement plusieurs solutions en matière d'hygiène (résultats du test en 2020) :

- auto-laveuse autonome, pour faciliter le travail des laveurs et leur permettre de se consacrer à l'amélioration du nettoyage de nos plateformes,
- dispositif de désodorisation et de désinfection utilisant les UV, pour assainir l'air et supprimer les odeurs dans certains locaux (vestiaires, etc.).

O Pilotage de la qualité

Afin de renforcer le pilotage de la qualité et de la sécurité alimentaire sur nos agences, nous avons depuis quatre 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.



Conformité, sécurité des aliments

Taux de conformité de sécurité des aliments

2019 2018

100 / 100 92 / 100

Taux de livraison conforme

2019 2018

99,39 / 100 99,36 / 100

Food Defense : une stratégie proactive

Les exigences liées à la Food Defense ont intégré les différents référentiels de certification agroalimentaire, suscitant ainsi prise de conscience et plan d'actions spécifique face au risque d'actes malveillants.

La Food Defense réside dans l'ensemble des activités mises en place dans le domaine de la protection alimentaire contre des actes de contamination ou de manipulation frauduleuse.

Chez DELANCHY, le sujet est pris très au sérieux depuis longtemps et la nature des marchandises transportées (denrées alimentaires) a toujours incité à un niveau de vigilance élevé et à une stratégie d'anticipation. « L'identification des zones sensibles et l'analyse des risques constitue la première étape d'une stratégie globale de Food Defense », plaide Isabelle Roussel, Directrice qualité du Groupe qui a pris l'initiative, fin 2019, de créer un groupe de travail transversal chargé d'apporter une réponse globale tant sur les moyens à mettre en œuvre qu'en terme de process et de bonnes pratiques. « La sécurité du consommateur

est notre priorité. Nous devons donc veiller en permanence à éviter que ces produits puissent devenir dangereux, par exemple en maîtrisant la chaîne du froid ou en respectant un niveau d'hygiène irréprochable. Mais au-delà de ces aspects liés à notre métier et à notre savoir-faire, nous avons une responsabilité qui consiste à veiller à ce que les produits qui nous sont confiés soient en permanence protégés contre les risques d'actes malveillants : contamination volontaire, dégradation volontaire, vol, etc. », poursuit Isabelle. Plusieurs axes de travail ont ainsi été pris en compte. Par exemple pour limiter l'accès aux marchandises, plusieurs sites ont été dotés en 2019 de caméras ou de systèmes de contrôle d'accès particulièrement performants, un investissement majeur. Limiter les intrusions, c'est aussi se donner les moyens d'identifier le personnel, si possible du premier coup d'œil.



L'identification des zones sensibles et l'analyse des risques constituent la première étape d'une stratégie globale de Food Defense.

C'est ainsi que les nouvelles tenues de travail By Delanchy participent à l'effort en permettant de détecter plus facilement l'intrusion de personnes extérieures à l'entreprise sur les plateformes. La repérage de lieux sûrs pour s'arrêter, etc.). Enfin, les moyens technologiques qui garantissent la traçabilité en temps réel, grâce à la géolocalisation de nos véhicules et à la détection d'ouvertures de portes via notre

La nature des marchandises transportées a toujours incité à un niveau de vigilance élevé et à une stratégie d'anticipation.

formation des conducteurs est également à l'œuvre pour progresser, le nouveau module FCO (voir Grande angle, page 40) intègre cette dimension en formant nos conducteurs aux risques spécifiques et aux bonnes pratiques (intrusion dans les véhicules, détection des fausses pannes,

application D'Livery ont permis de franchir une nouvelle étape au sein d'un dispositif qui se veut global et dont le groupe de travail, opérationnel dès 2020, évaluera l'efficacité pour identifier de nouveaux axes de progrès.

Développement humain

Le développement humain dans l'entreprise est un enjeu qui couvre plusieurs dimensions :

- le sens du et au travail,
- la sécurité au travail,
- les compétences,
- les perspectives d'avenir personnelles et collectives.

Clef de compréhension

Le "développement humain" est un enjeu au titre de sa contribution à la performance globale de l'entreprise et à son attractivité. Mais c'est aussi un enjeu au regard de son histoire et de son identité profonde d'entreprise familiale, dont la stratégie se conçoit et se déploie à hauteur d'hommes, et dont les convictions sont que l'innovation peut combiner croissance économique, emploi et développement humain.



38

NOS INITIATIVES

O Stratégie du bien vivre

L'ensemble des plateformes font l'objet d'aménagement qui, au-delà des aspects pratiques, font entrer le design dans l'univers des collaborateurs, quel que soit leur poste.

2 Bourse à l'emploi

Pour piloter de manière plus efficace les recrutements, mais aussi faciliter la promotion et la mobilité interne, le Groupe met à disposition une bourse à l'emploi. Associée à une cartographie des métiers et à un suivi individualisé, cette bourse permet aux collaborateurs de visualiser et rendre ainsi plus lisible des parcours motivants.

9 Égalité des chances

L'entreprise est très attentive à cette valeur à l'égard de toutes les populations. Le thème de l'accès à la formation de tous est suivi attentivement. À titre d'exemple, le taux d'accès des seniors à la formation est passé de 23 à 31 % de 2018 à 2019.

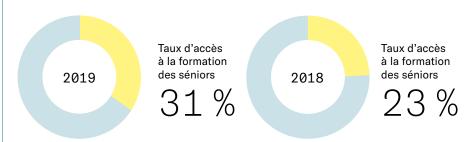
Personnalisation de la FCO

Pour le Groupe DELANCHY, la semaine de FCO (Formation Continue obligatoire) constitue un moment fédérateur. Chaque session comprend huit conducteurs. Pris en charge de A à Z pendant cinq jours, ces derniers ont l'esprit libre pour apprendre, s'informer et s'imprégner de la culture de l'entreprise. Ils échangent sur leurs bonnes pratiques et partagent à leur retour les innovations pédagogiques dans leur agence. Véritable instrument de développement des compétences et de sensibilisation sur la sécurité et les risques, la FCO by Delanchy est un levier pour attirer les nouveaux talents, fidéliser les conducteurs, développer leurs compétences et les accompagner dans les évolutions du métier.

6 L'excellence saluée et fêtée!

En 2019, le Groupe DELANCHY a entrepris de célébrer le parcours dans le temps des collaborateurs investis dans la société depuis 20, 30 et 40 ans et saluer les retraités qui nous ont quittés cette année. Une journée spéciale pour toute l'entreprise consacrée à saluer la fidélité et l'engagement dans la durée.

EMPLOI DES SENIORS



5 %

C'est le taux de turnover des directeurs d'agences et de plateformes qui illustre la stabilité des interlocuteurs pour les clients, comme pour les collaborateurs

Le Groupe DELANCHY dynamise la FCO

Obligatoire pour tous les conducteurs qui doivent s'y soumettre une semaine tous les cinq ans, la FCO (Formation Continue Obligatoire) nécessitait d'être repensée. Il y a deux ans, DELANCHY s'est fixé comme objectif de faire évoluer ce dispositif afin de le rendre plus efficace. Si le Groupe n'a pu modifier le contenu du programme, il a, en revanche, agi sur les outils et les méthodes.

Animée en partenariat avec Forget Formation, un organisme spécialisé dans le secteur du transport, la FCO revisitée a été lancée en septembre 2019. Au préalable, cette nouvelle formule a nécessité une longue réflexion qui a mobilisé l'ensemble des services RH et les équipes dédiées à la formation. Comment aller au-delà de ce qui est obligatoire en matière de formation? Voici en substance la question qui les animait.

La technologie au service de la pédagogie

Afin que les cours dispensés aient une réelle portée, le Groupe DELANCHY a concentré ses efforts sur l'approche pédagogique. La FCO by DELANCHY mélange le ludique au digital et met à la disposition des conducteurs un matériel innovant qui favorise leur participation active. Tableau blanc numérique, jeux de rôles, ateliers de prévention avec des scénarios, QCM sur tablettes pour remettre à jour ses connaissances, tout a été prévu pour que les modules soient dynamiques et interactifs. Les stagiaires sont même invités à tester leur agilité au volant sur un simulateur de conduite. «À travers des séquences de cinq minutes, les conducteurs sont confrontés à des situations réelles de conduite. Cela permet à chacun d'analyser son comportement sur la route et de progresser », explique Olivier Brunet, Directeur adjoint des ressources humaines.

« Auparavant, la FCO avait des allures de cours magistral, suivi plus ou moins passivement et vécu comme une contrainte par les conducteurs », confie Bruno Charpentier, formateur du Groupe. « Avec la nouvelle formule, tout est mis en œuvre pour qu'ils participent et soient acteurs de leur formation », ajoute ce dernier. « Ce qui est moti-



vant et intéressant, c'est de réfléchir collectivement aux questions posées. Le travail de groupe permet de rester concentré », confirme Stéphane Marie de Frigo Transports 50 qui a suivi la formation en février 2020 à La Gravelle.

Au cours de la FCO, certaines notions sont révisées et les nouvelles règlementations expliquées. Aux 35 heures règlementaires, le Groupe a voulu ajouter deux heures de for-

Un temps fort pour les collaborateurs

La semaine de FCO constitue un moment fédérateur qui encourage la sociabilisation entre pairs. Chaque session comprend huit conducteurs. Pris en charge de A à Z pendant cinq jours, ces derniers ont l'esprit libre pour apprendre, s'informer et s'imprégner de la culture de l'entreprise. Ils échangent sur leurs bonnes pratiques et apportent à leur retour les innovations pédagogiques dans leur

sibilisation sur la sécurité et les risques, la FCO by DELANCHY est un levier pour attirer les nouveaux talents, fidéliser les conducteurs, développer leurs compétences et les accompagner dans les évolutions du métier.

pement des compétences et de sen-

Cependant, cette ambition a un prix. Par rapport au format précédent, la FCO by DELANCHY représente un coût supplémentaire. Mais DELANCHY, qui a déjà enregistré de très bons résultats avec ses modules d'éco-conduite, sait qu'investir dans la formation ouvre la voie d'un avenir serein. À terme, le Groupe souhaiterait mettre en place une école de formation et transformer cette semaine de FCO en un temps fort de team building.

Avec la nouvelle formule, les participants sont pleinement acteurs de leurs formations.

mation sur les questions d'hygiène et de qualité, un aspect essentiel pour son activité. Le Groupe DELANCHY adapte cette formation à ses besoins mais également à son matériel (Pad et application D'Livery). agence. C'est également l'occasion de prendre quelques bonnes habitudes en matière d'exercice physique car chaque matinée est introduite par des échauffements musculaires! Véritable instrument de dévelop-

Le Groupe DELANCHY, une entreprise qui a de l'allure

En décembre 2019, le personnel opérationnel du Groupe a reçu une tenue de travail flambant neuve. Le nouvel ensemble fut à la hauteur de l'impatience avec lequel l'attendaient les collaborateurs. Pour DELANCHY, la valorisation des métiers passe aussi par une tenue impeccable.

Partant du constat que la collection de 2011 n'était plus dans l'air du temps, le transporteur a souhaité doter ses conducteurs, préparateurs de commande, mécaniciens, laveurs et exploitants d'une nouvelle gamme de vêtements de travail. Composé de cinq collaboratrices, un groupe de travail a planché sur sa conception avec Hubert Le Blon, responsable des achats. Pendant dix-huit mois, ces volontaires se sont réunis à échéances régulières afin de déterminer un cahier des charges précis et exigeant.

Le port des EPI et des vêtements de travail est obligatoire pour le personnel. Adaptés à leurs besoins, ils doivent être confortables, chauds, visibles, résistants et imperméables. Ces critères sont valables pour l'ensemble de la profession. Conscient de l'importance de l'image, le Groupe DELANCHY a souhaité dépasser les attentes règlementaires en intégrant l'esthétique et la modernité à cette liste. Le Groupe ne ménage pas ses efforts pour que les EPI fassent l'unanimité et ne soient pas perçus comme une contrainte.

«Les salariés sont les premiers représentants du Groupe », souligne le groupe de travail dont la mission fut de sélectionner un prestataire parmi plusieurs postulants. Mais le design a un prix, d'autant qu'il est couplé ici à des normes motivées par la santé et la sécurité auxquelles il aurait été inenvisageable de déroger. «Pour offrir cette nouvelle ligne à ses collaborateurs, le Groupe DELANCHY n'a pas hésité à y consacrer un budget conséquent », confie Hubert Le Blon. Livrée dans un sac de sport peu avant Noël, elle représente un joli cadeau et marque l'attention que porte le Groupe à ses collaborateurs.



En retour, ces derniers se servent du réseau social My Delanchy pour poster des commentaires : « Ils sont contents d'être lookés pour aller travailler », faisant savoir que des ajustements seront effectués au fil du temps et des besoins en ergonomie. Ainsi, les agences dont l'activité est plutôt axée sur le travail de

« Il est arrivé qu'à la vue des nouveaux vêtements DELANCHY, un concurrent ou des clients se renseignent sur notre fournisseur », rapporte, non sans fierté, le groupe de travail.

constate l'équipe. Aujourd'hui, le Groupe de travail reste en veille. « *On veut être au plus proche du terrain* », précise-t-il

préparation de commandes formulent davantage de demandes de harnais ou de ceintures lombaires. des anciennes tenues ont été recyclées.









Méthodologie, démarche et indicateurs

Le reporting social, sociétal et environnemental porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2019.

Il a été réalisé en plusieurs phases :

- → la constitution d'un groupe de pilotage transversal,
- → une phase d'enquête auprès de l'ensemble des Directrices et Directeurs d'agences, ce qui constituait une première,
- → une phase de collecte 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 du développement humain a été proposé et validé,
- → 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.

L'enquête effectuée auprès des directrices et directeurs d'agences est venue en 2019 compléter ce dispositif.

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, le développement humain.

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.

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 sujet

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'écoconduite.
- 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.

Une nouveauté, la référence aux Objectifs de Développement Durable

En 2019, l'entreprise a mis à l'étude son adhésion aux Objectifs de Développement Durable. Elle a engagé un travail de fond pour :

- → identifier les objectifs auxquelles elle contribue,
- → préciser pour chacun d'eux les cibles concernées.

Ce travail sera poursuivi et amplifié par une diffusion du rapport à chaque collaborateur.

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.

Indicateurs sociaux

EFFECTIFS

2019

3 16 1

2018

3187

Commentaire: 2018 CDD + CDI au 31/12/2019 + effectif moyen intérim sur l'année

2019 CDD + CDI au 31/12/2019 + effectif intérim au 31/12/19

Comprend Defitrans + SAS + TFA + Italie + Barcelone

+ Intérim au 31/12/19

RÉPARTITION PAR SEXE



2019

372

2018

376

İ

2019

2533

2018

2517

Commentaire : CDD + CDI au 31/12/2019 (hors intérim)

RÉPARTITION PAR ÂGE

2019



< 30 ans: 18,49 %
30 à 39 ans: 24,50 %
40 à 49 ans: 28,98 %
> 49 ans: 28,27 %

2018



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

EMPLOI

Embauches et licenciements



EN 2019 Embauches

909

Licenciements

99

EN 2018 Embauches

910

Licenciements

95

Commentaire: Embauches: CDD + CDI Licenciements: disciplinaire + inaptitude

Absentéisme

EN 2019

7 %

EN 2018

6,7 %

Commentaire:

Nombre de jours d'absence (accidents du travail et arrêt injustifiés) / sur le nombre de jours travaillés. **Ancienneté**



EN 2019

9 ans et 2 mois Tous personnels

8 ans et 1 mois Ouvriers/Employés

14 ans et 4 mois Agents de maîtrise

13 ans et 5 mois Cadres

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

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Accidents

2019 2018

331

Commentaire:

Nombre d'AT ayant entrainé un arrêt de travail.

FORMATION

Bénéficiaires (conducteurs) à l'écoconduite

2019 2018

Commentaire: Objectif 2020: 180

Note ECO-score

FIN 2019

8,11 / 10 8,01 / 10

Élément qualitatif

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

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



FINANCEMENT AU TITRE **DE LA FORMATION**

2019 **1 630 624 € 1 389 778 €**

Élément qualitatif

Contribution formation auprès l'OPCO qui englobe maintenant financement alternance + plan de développement des compétences.

DÉTAIL PLAN DE FORMATION

EN 2019

Nombre d'heures 26 448



Nombre de stagiaires 1504



Nombre de sessions 409

EN 2018



Nombre d'heures 28 711



Nombre de stagiaires 1449



Nombre de sessions 437

Indicateurs sociaux

EMPLOI

Aide à l'emploi, Alternance

Contrat de professionnalisation et apprentissage

EN 2019

75

EN 2018

92

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



Emploi et insertion des personnes handicapées



EN 2019

Taux de travailleurs handicapés 3.98 %

Embauche de travailleurs reconnus TH

7

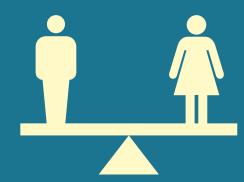
EN 2018

Taux de travailleurs handicapés **4,43** %

Embauche de travailleurs reconnus TH

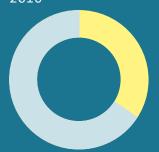
Égalité entre les femmes et les hommes

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 SÉNIORS

2019



Taux d'accès à la formation des séniors

31%

2018

Taux d'accès à la formation des séniors

23 %

Commentaire : Personnes de plus de 50 ans.

Indicateurs sociétaux

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Conducteurs récidivistes



FIN 2019

8

FIN 2018

19

Km à parcourir pour 1 accident responsable

2019

446 568

2018

420 186

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

Conformité, sécurité des aliments



Taux de conformité de sécurité des aliments

100 % 92 %

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.

Taux de livraison conforme

99,39% 99,36%

Indicateurs environnementaux

Consommation moyenne des tracteurs source Optifleet



27,59 l / 100 FIN 2018 27,98 l / 100

Note ECO-score

8,11

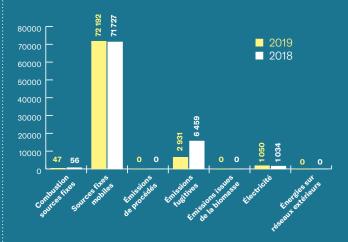
8,01

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. CO₂)



Commentaire:

L'effort porté sur la rénovation frigorifique (baisse sensible des émissions fugitives) a permis de diminuer significativement nos émissions.

Émission de CO₂ par km parcouru

 1er semestre 2019
 1er semestre 2018

 0,737 g/km
 0,749 g/km

 2e semestre 2019
 2e semestre 2018

 0,738 g/km
 0,727 g/km

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

Composition du parc de véhicules

AU 31/12/2019

Euro 5: 11,23 %



Euro 6: 88.77 %



2018

Euro 5:11,53%



Euro 6: 88.47 %



Commentaire: Cela change peu car nous renouvelons aujourd'hui beaucoup de tracteurs qui étaient déjà E6. Les E5 qui restent sont des porteurs de distribution qui roulent très peu, donc peu de renouvellement, nous avons cependant décidé "d'en sortir" la moitié en 2020.

Consommation électrique des surfaces réfrigérées



FIN 2019

 $\frac{77}{\text{kWh/m}^3}$

FIN 2018

83 kWh/m³ FIN 2017

82

Commentaire : Malgré un pic de chaleur et un été très chaud, notre consommation électrique a considérablement baissée. Notre politique de continuité et de changement de groupes froids et d'éclairage au LED commence à porter ses fruits.

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 2019

Boue hydrocarburée

83,570 t

Boue non-hydrocarburée

0,780 t

Boue/eau hydrocarburées

32.040 t

Liquide hydrocarburé

171,780 t

Matière de vidange

22 t

Sables de curage

7,250 t

EN 2018

Boue hydrocarburée

85,440 t

Boue non-hydrocarburée

3,030 t

Boue/eau hydrocarburées

34,140 t

Liquide hydrocarburé

172,590 t

Matière de vidange

20,660 t

Sables de curage

8,500 t

Éléments qualitatifs

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

Merci à tous ceux qui se sont mobilisés pour produire ce rapport :

Benoit BEAUFILS
Christophe BERNARD
Damien BRETAULT
Olivier BRUNET
Keveren LE CORRE
Brigitte DELANCHY
Frédéric DELANCHY
Jérôme GUILLAUME
Hubert LE BLON
Nicolas MUET
Sébastien PECQUEUX
Yanning RENAULT
Isabelle ROUSSEL
Rose-Marie TRAVERS
Emmanuel VIOLLE

Merci également à tous nos directeurs d'agences :

Jordy ARIAS (DPS21) Mickaël CADEAU (FT53) Martine COQUIL (BT28) Freddy DAVIGNON (FT21) Sylvain DELBECQ (FT91) Sophie GAILLARD (BSA) Stéphane GALLIARD (FT Italia) Frédéric GEAY (FT50) Benoît GORGE (FT86) Jérôme GUIDEZ (FT11) Sébastien JUMOIS (DPS85) Hafid LAHYANI (FARGIER) Adrien LAURENT (FT54) Rabah LAKEBIR (FT94) Maurice LE CERF (DPS69) François LE DEUFF (FT84) Patrick LEHURT (FT44) Philippe LEMAIRE (COP) Maximilien LHOMME (FT76) Christian MAILLARD (TFA) Frédéric MARTIN (DPS30) Denis MERCHIE (FT62) Christophe MILOU (FT33) Pierre PAPIN (FT83) Julien PELLETER (BT 56) Guillaume PERAUDEAU (FT85) Simon POZO SANCHEZ (FTE) Benoît RENAUD (FT17) Jean ROQUE (FT30) Pascal SABATIER (LFP) Christian SANSON (FT56) Xavier TERRIEN (DPS91) Philippe VALLA (DPS84) Didier VERCHERE (DPS94)





Réalisation : Histoire de Comprendre SEPTEMBRE 2020

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