



# Rapporto RSE III

Performance  
extra-finanziarie 2019



# Rapporto RSE III

Performance  
extra-finanziarie 2019



**Energy Observer**

In Francia, il Capitano e fondatore Erussard Victorien è stato nominato primo ambasciatore degli obiettivi di sviluppo sostenibile del Ministero della Transizione Ecologica e solidale nel 2018

# Lezioni per il futuro

DELANCHY e Chéreau sono partner di Energy Observer, un progetto che ispira e che libera la nostra immaginazione in termini di transizione energetica!

Le squadre di Chéreau\* hanno intrapreso l'avventura dell'idrogeno nel 2016 con delle forti convinzioni, ma anche con molta incertezza che accompagna tipicamente le innovazioni nel campo della transizione energetica.

In un percorso di questo tipo, ogni innovatore ha bisogno di trovare dei punti di appoggio, un interesse, uno sguardo, una domanda gentile, un impulso. È esattamente ciò che ci ha fornito Jo Delanchy nel novembre 2017, quando l'abbiamo incontrato e ci ha rivelato di credere nell'idrogeno come energia alternativa dal... 1968, anno della fondazione dell'azienda!

Quel giorno, Jo Delanchy ci ha donato una lezione per il futuro.

Grazie ai suoi interessi, alle sue conoscenze, al suo spirito imprenditoriale, rappresenta una fonte di ispirazione ed è per questo che sono onorato di prendere la parola, nell'introduzione a questo rapporto RSE III, testimoniando una capacità di innovazione dell'impresa in ogni settore, sia sociali che ambientali.

Il modo pragmatico e ambizioso con cui DELANCHY affronta la RSE è perfettamente in linea con quello che conosco della storia dell'azienda; è un percorso che osservo con attenzione e che rappresenta un incoraggiamento a perseverare nella politica del RSE della nostra azienda per immaginare il mondo di domani.

**Damien Destremau**  
**Presidente – Direttore Generale di Chéreau**

*\*primo produttore europeo specializzato nella progettazione e realizzazione di corpi frigoriferi per automezzi pesanti. Vedere anche a pag. 26.*

► Damien Destremau





Transport BY  
**DELANCHY®**

**CHEREAU**  
hydrogen p



- > ZÉR
- > SILE
- > REM

COMME ENERGY OBSERVER SUR  
NOUS TESTONS L'ÉNERGIE HYDROGÈNE



Nel 2019 abbiamo scelto di garantire che le nostre azioni siano coerenti con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e Agenda 2030.

Questi obiettivi riguardano questioni di sviluppo come il cambiamento climatico, la biodiversità, l'energia, l'acqua, la parità di genere e opportunità, la prosperità economica e ancora la pace.

Naturalmente, da tre anni a questa parte sviluppiamo la nostra strategia RSE a prescindere. Tuttavia, siamo sensibili e attenti alle buone pratiche di reporting che seguiamo al meglio delle nostre capacità, progredendo di anno in anno, e abbiamo voluto aderire a un movimento globale coordinato per mettere alla prova le nostre pratiche rispetto alle questioni importanti.

Se l'inclusione di tutti è il principio strutturante di Agenda 2030, se c'è bisogno di convergenza tra tutti i giocatori, se la concertazione pubblica / privata è una condizione per una buona integrazione sui temi di uguaglianza tra donne e uomini, di previdenza sociale universale, di buon governo e questioni ambientali e climatiche.

Allora la nostra risposta è semplice: noi ci siamo.

**Brigitte Delanchy**  
**Direttrice Generale**

# DELANCHY e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (ODD)



L'azione di DELANCHY è in linea con l'agenda delle Nazioni Unite, che si riassume nei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (OOD). Per far sì che diventi realtà, l'azienda ha passato in rassegna l'insieme degli obiettivi di sviluppo sostenibile in relazione alla sua attività e alle sue iniziative, ponendosi, per ogni obiettivo, una duplice domanda:

## **Perché ci riguarda? Cosa possiamo fare?**

Ne risultano 11 obiettivi e 19 target che corrispondono a specifici business e contesti nell'ambito della nostra attività. Abbiamo scelto di integrare unicamente gli obiettivi e i target che corrispondono direttamente al nostro ambiente professionale. Va da sé che DELANCHY è comunque preoccupata per tutti gli OOD, in particolare per quanto riguarda i suoi impegni umanitari e le sue azioni a sostegno delle grandi cause: povertà, educazione, ricerca medica, integrazione.



| ODD e Target                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Perché ci riguarda?<br>Cosa possiamo fare?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ODD 1 – Eliminare la povertà in tutte le sue forme e in tutto il mondo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.3 : Realizzare dei sistemi e delle misure di protezione sociale per tutti, adatti al contesto nazionale, comprensivi di basi di protezione sociale, e fare in modo che, entro il 2030, una parte importante dei poveri e delle persone vulnerabili ne possano beneficiare.                                                                                                                                                                                           | DELANCHY si sente coinvolta in questi obiettivi a titolo delle azioni che può esercitare nella sua politica sulla salute e la previdenza.<br><br>Realizzate dalla mutua con diverse opzioni per permettere l'accessibilità alle cure.                                                                                                                                                                                                          |
| ODD 3 - Donare agli individui i mezzi per vivere una vita sana e promuovere il benessere a tutte le età                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.5 : Rafforzare la prevenzione e il trattamento degli abusi di sostanze psicoattive, in particolare stupefacenti, e di alcol.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DELANCHY si sente coinvolta in questa missione per l'azione che può esercitare nell'ambito del suo lavoro in termini di:<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Lotta contro tutte le forme di dipendenza,</li><li>• Sicurezza stradale,</li><li>• Lotta contro l'inquinamento e conservazione dell'acqua e del suolo,</li><li>• Misura per limitare l'inquinamento atmosferico.</li></ul>                                                 |
| 3.6 : Entro il 2020, dimezzare a livello mondiale i decessi e i feriti legati agli incidenti sulla strada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.9 : Entro il 2030 la riduzione drastica del numero di decessi e malattie dovute a sostanze chimiche pericolose e all'inquinamento con conseguente contaminazione dell'aria, dell'acqua e del suolo.                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ODD 4 - Far sì che tutti possano avere un'educazione di qualità in condizioni di equità e promuovere le possibilità di apprendimento per tutta la vita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.3 : Entro il 2030, fare in modo che le donne e gli uomini abbiano completo accesso, in condizioni di equità, a un insegnamento tecnico, professionale o terziario, compreso quello universitario, di qualità e a un costo abbordabile.                                                                                                                                                                                                                               | DELANCHY si sente coinvolta in questi progetti a titolo dell'azione che può esercitare in termini di:<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Formazione e crescita delle competenze di tutti i dipendenti dell'azienda, a prescindere da età, sesso e origine culturale,</li><li>• Inserimento professionale,</li><li>• Sensibilizzazione allo sviluppo sostenibile,</li><li>• Misure per favorire l'impiego delle fasce deboli.</li></ul> |
| 4.4 : Entro il 2030, aumentare considerevolmente il numero dei giovani e degli adulti con competenze, in particolare tecniche e professionali, necessarie all'impiego, all'ottenimento di un lavoro decoroso e all'imprenditorialità.                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.7 : Entro il 2030, fare in modo che tutti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per la promozione di uno sviluppo sostenibile, in particolare per l'educazione a favore di sviluppo e stile di vita sostenibili, di diritti dell'uomo, di pari opportunità, promozione di una cultura di pace e di non violenza, della cittadinanza mondiale e dell'apprezzamento della diversità culturale e il contributo della cultura allo sviluppo sostenibile. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| ODD e Target                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Perché ci riguarda?<br>Cosa possiamo fare?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ODD 6 - Protezione dell'acqua</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>6.3</b> : Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando lo scarico dei rifiuti e riducendo al minimo le emissioni di prodotti chimici e di materiale pericoloso, dimezzando la proporzione di acqua utilizzata non trattata e aumentando significativamente a livello mondiale il riciclo e il riutilizzo dell'acqua senza alcun pericolo.</p> <p><b>6.4</b> : Entro il 2030, aumentare considerevolmente l'utilizzo razionale delle risorse di acqua in tutti i settori e garantire la sostenibilità dei prelievi e dell'approvvigionamento di acqua dolce al fine di considerare la scarsità di acqua, e ridurre significativamente il numero delle persone che soffrono per la mancanza di acqua.</p> <p><b>6.5</b> : Entro il 2030, realizzare una gestione integrata di risorse idriche a tutti i livelli, anche con la cooperazione transfrontaliera se necessario.</p> | <p>DELANCHY si sente coinvolta in questi progetti per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'impiego della risorsa, nello specifico per il lavaggio dei mezzi, con il recupero delle acque piovane,</li> <li>• Il controllo del consumo di energia nelle sue piattaforme,</li> <li>• Il controllo dei suoi scarichi per proteggere la risorsa.</li> </ul> |
| <b>ODD 7 - Energia pulita a costo abbordabile</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>7.2</b> : Entro il 2030, netto aumento della parte di energia rinnovabile nell'ambito delle energie mondiali.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>DELANCHY si sente coinvolta in questo progetto per via dell'azione che esercita in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recupero delle energie rinnovabili: pannelli fotovoltaici</li> <li>• Impegno con Energy Observer</li> <li>• Lavoro con i costruttori di PL su veicoli puliti: camion elettrici, semi idrogeni.</li> </ul>                           |
| <b>ODD 8 - Promuovere una crescita economica sostenuta, condivisa e sostenibile, il pieno impiego produttivo e un lavoro decoroso per tutti</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>8.5</b> : Entro il 2030, raggiungere il pieno impiego produttivo e garantire a tutte le donne e gli uomini, compresi i giovani e i diversamente abili, un lavoro decoroso e uno stipendio equilibrato.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>DELANCHY si sente coinvolta in questi progetti per via del suo ruolo a favore dell'inserimento professionale, nello specifico per i giovani e le loro capacità, per la natura della professione, ma anche per la sua organizzazione e i suoi impegni, a offrire una seconda possibilità per i giovani che non vanno a scuola.</p>                                               |
| <p><b>8.6</b> : Entro il 2030, ridurre considerevolmente la percentuale di giovani non scolarizzati e senza impiego né formazione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>DELANCHY si sente coinvolta anche per l'obiettivo dell'integrazione di tutti: diversità, handicap, e applica già il principio: lavoro uguale / stipendio uguale.</p>                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ODD 9 -Industria innovativa e Infrastrutture</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>9.4</b> : Entro il 2030, modernizzazione delle infrastrutture e adattamento delle industrie al fine di renderle sostenibili, per un utilizzo più razionale delle risorse e un maggior utilizzo di tecnologie e processi industriali puliti e rispettosi dell'ambiente, ogni paese che agisce in proporzione ai propri mezzi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>DELANCHY si sente coinvolta in questo progetto modernizzando i propri impianti del freddo sulle piattaforme grazie a nuovi gruppi freddi CO2.</p>                                                                                                                                                                                                                               |

| ODD e Target                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Perché ci riguarda?<br>Cosa possiamo fare?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ODD 11 - Fare in modo che le città e gli insediamenti umani siano aperti a tutti, sicuri, resistenti, e sostenibili                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11.6 : Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo delle città, con un'attenzione particolare alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti (da parte dei comuni).                                                                                                                                                                                             | DELANCHY si sente coinvolta in questo progetto per via del suo contributo alla ricerca di un mix energetico sostenibile, che consideri la questione della qualità dell'aria. Il suo impegno, il suo sostegno e la sua partecipazione agli sforzi della ricerca nell'ambito dell'idrogeno dimostrano la sua volontà.                                                                                                                             |
| ODD 12 - Stabilire dei processi di consumo e di produzione sostenibile                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 12.3 : Entro il 2030, dimezzare a livello mondiale il volume dei rifiuti alimentari per abitante a livello della distribuzione e del consumo e ridurre le perdite di prodotti alimentari lungo le catene di produzione e fornitura, comprese le perdite dopo il raccolto.                                                                                                    | DELANCHY si sente coinvolta in questo progetto per via del suo contributo alla lotta contro gli sprechi alimentari e la sua attenzione verso i rifiuti generati nelle sue piattaforme. La considerazione dell'impatto ambientale dei prodotti chimici utilizzati: buone pratiche di utilizzo, priorità ai prodotti biodegradabili.                                                                                                              |
| 12.4: Entro il 2020, istituire una gestione ecologicamente razionale dei prodotti chimici e di tutti i rifiuti lungo il loro ciclo di vita, in conformità con i principi guida concordati a livello internazionale, e ridurre significativamente il loro rilascio nell'aria, nell'acqua e nel suolo, al fine di minimizzare gli effetti negativi per la salute e l'ambiente. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ODD 13 - Prendere urgentemente delle misure per contrastare i cambiamenti climatici e le loro ripercussioni                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 13.2 : Integrare delle misure relative ai cambiamenti climatici nelle politiche, nelle strategie e nella pianificazione nazionale.                                                                                                                                                                                                                                           | DELANCHY si sente coinvolta in questo progetto per via del suo contributo alla lotta contro il cambiamento climatico per la riduzione del carbonio secondo diverse modalità :<br><ul style="list-style-type: none"><li>• Evoluzione della composizione della sua flotta veicoli,</li><li>• Riduzione dei consumi,</li><li>• Ottimizzazione dei suoi piani di trasporto.</li></ul>                                                               |
| ODD 14 - Conservare e sfruttare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine ai fini di uno sviluppo sostenibile                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 14.2 : Entro il 2020, gestire e proteggere in modo sostenibile gli ecosistemi marini e costieri, in particolare rinforzando la loro resilienza, al fine di evitare gravi conseguenze derivanti dalla loro degradazione, e adottare misure a favore della loro conservazione per ristabilire la salute e la produttività degli oceani.                                        | DELANCHY si sente coinvolta in questo progetto di conservazione e utilizzo appropriato sostenibile degli ecosistemi marini e costieri, in primo luogo perché la sua attività ne dipende direttamente. L'orientamento della sua politica commerciale e le collaborazioni che l'azienda coltiva nell'ambito di questi problemi può contribuire al raggiungimento di tali obiettivi.<br>Sostegno alle iniziative di conservazione (Nausicaa, ...). |



- 1 Impatto territoriale
- 2 Pari opportunità
- 3 Rischio di inquinamento
- 4 Protezione dell'acqua
- 5 Formazione & Competenza
- 6 Benessere al lavoro
- 7 Qualità del dialogo social
- 8 Sicurezza alimentare
- 9 Sicurezza del personale
- 10 Sicurezza stradale
- 11 Impronta ecologica
- 12 Lealtà delle pratiche

● Livello di eccellenza da mantenere

● Progressi sensibili da confermare

● Progressi sensibili da raggiungere

La mappa materializza il quadro di riferimento per l'applicazione dell'approccio aziendale RSE: identifica questioni prioritarie secondo una logica a breve e lungo termine.

Questo grafico identifica i problemi ambientali, sociali e societari il cui impatto è considerato significativo sulla capacità dell'impresa nel raggiungere i suoi obiettivi di performance responsabile.

Questi sono i principi di reporting GRI (Global Reporting Initiative) che hanno ispirato questo progetto per avviare il nostro processo di rendicontazione.

Un principio, quello della pertinenza, è stato oggetto di un approfondimento da parte del Comitato Esecutivo, per garantire che la relazione mettesse in evidenza gli aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali fondamentali dell'organizzazione. È questo lavoro che ha strutturato la sintesi della presente relazione e che ha permesso di mettere tra le priorità l'elaborazione di alcuni indicatori in merito

a tre obiettivi vitali: impronta ecologica, sicurezza alimentare, sicurezza stradale.

Quest'anno, l'azienda ha formalizzato un nuovo obiettivo vitale, quello dello sviluppo umano (pagina 38).

Il grafico mostra i progressi significativi dell'azienda in tre ambiti: l'impatto territoriale, le pari opportunità e i rischi di inquinamento. Infine, questa relazione mantiene un angolo editoriale originale chiamata "Doveri per il futuro". L'idea consiste nel presentare il futuro delle innovazioni nel tempo. Quest'anno è il caso di diversi campi, come la sperimentazione del camion elettrico (pagina 32), che ha dato origine a una collaborazione con Renault Trucks, portando alla produzione in serie di questo modello innovativo.

La RSE è un approccio di progresso basato su una dinamica profondamente umana. Il nostro rapporto è come i valori aziendali : pragmatico, semplice, diretto.

## SOMMARIO

- 02** *Introduzione*  
Damien Destremau
- 04** *Editoriale*  
Brigitte Delanchy
- 06** DELANCHY  
e le ODD
- 12** DELANCHY,  
un modello unico
- 14** *Intervista a*  
Jérôme Guillaume,  
Direttore Generale di  
DELANCHY
- 16** *Intervista a*  
Sébastien Pecqueux,  
Direttore Commerciale  
di DELANCHY
- 18** *Intervista a*  
Jean Roque, Direttore di  
Frigo Transports 30
- 22** *I nostri obiettivi –*  
Sicurezza stradale
- 24** *Approfondimento*  
La sicurezza stradale,  
obiettivo primario del  
Gruppo
- 26** *I nostri obiettivi*  
La nostra impronta  
ecologica
- 28** *Approfondimento*  
Costituzione e gestione  
del parco circolante
- 30** *Approfondimento*  
L'idrogeno come  
carburante
- 32** *Doveri per il futuro*  
Veicolo elettrico
- 34** *I nostri obiettivi*  
La sicurezza alimentare
- 36** *Grandangolo*  
Food Defense
- 38** I nostri obiettivi  
Lo sviluppo umano
- 40** *Grandangolo*  
DELANCHY  
dinamizza la FCO
- 42** *Doveri per il futuro*  
Un'azienda con un  
bell'aspetto
- 48** *Metodologia*
- 50** *Indicatori*
- 60** *Ringraziamenti*



## Un attore principale

Come precursore dello stretto flusso della linea Lorient-Lyon, il Gruppo si è diversificato fin dall'inizio degli anni '80 in prodotti freschi e logistica. Oggi DELANCHY è un'azienda specializzata nel trasporto e nella logistica delle merci deperibili a temperatura positiva controllata.

Il Gruppo si caratterizza per:

- Delle infrastrutture performanti, un'organizzazione fortemente decentralizzata, 41 agenzie (di cui 2 in Italia, una in Spagna e un servizio export aereo e marittimo);
- Un'identità aziendale familiare: Joseph (fondatore) e i suoi figli Brigitte e Frédéric dirigono l'organizzazione;
- Delle performance finanziarie garantiscono l'indipendenza;
- Un principio di controllo della qualità del servizio attraverso la rigorosa limitazione del subappalto;
- Un approccio cittadino che coniuga il rispetto delle regole, un'ampia anticipazione del quadro legislativo in termini di RSE e un principio di esemplarità dall'alto.

## Responsabilità

Il Gruppo trasporta prodotti fragili, ha quindi una responsabilità maggiore. La sua missione è di consegnare nei migliori tempi, secondo condizioni di igiene, sicurezza, tracciabilità e qualità ottimali.

## Environnement

**A monte :** clienti mittenti

- Pescatori
- Produttori
- Cooperative
- Trasformatori
- Grossisti
- Industrie agroalimentari

**A valle :** clienti destinatari

- Rivenditori
- Ristorazione fuori casa
- Grossisti
- Piattaforma GMS
- Grande distribuzione



# La RSE: punti di riferimento storici

## ❶ Sicurezza sanitaria

1970

### L'invenzione dell'offerta di trasporto just-in-time

Joseph Delanchy raddoppia gli equipaggi e inventa il trasporto di prodotti marittimi just-in-time. Dopo aver effettuato la raccolta nei porti della Bretagna, il mezzo parte a mezzogiorno per arrivare sul mercato di Lyon nella notte o nelle prime ore del mattino. Grazie a questo nuovo servizio, il pesce è fresco nei piatti di Lyon e in quelli di Lorient!

## ❷ Sicurezza stradale

1975

### Realizzazione di manutenzione preventiva

DELANCHY ha un laboratorio di manutenzione preventiva. Lo scopo è duplice: aumentare la sicurezza dei veicoli e prevenire i danni. La cosa positiva di questo laboratorio è anche quella di prolungare la durata della vita dei veicoli.

## ❸ Innovazione Sociale 1994

1994

Creazione dell'Accademia DELANCHY. L'azienda sta investendo nella formazione, in modo tale da creare un pool di collaboratori e offrire formazione su misura.

## ❹ Impatto ecologico

2014

### DELANCHY apre una piattaforma ideale a Bordeaux-Begles

L'edificio di 3.500 metri quadrati è costruito secondo un approccio eco-responsabile. Le calorie delle camere refrigerate vengono recuperate per il riscaldamento degli impianti. L'acqua piovana, raccolta in un serbatoio per l'irrigazione e il lavaggio dei veicoli, è ridotta al 60%.

2017

### Un camion 100% elettrico

La Renault Trucks e il Gruppo DELANCHY sviluppano un mezzo 100% elettrico dotato di una cassa frigorifera per la consegna di prodotti freschi, questo prototipo senza emissioni inquinanti (né acustiche); consegna a Halles de Lyon – Paul Bocuse.

## ❺ Soluzione digitale

2018

Il Gruppo mette a disposizione D'Livery, soluzione digitale e collaborativa.

## ❻ DELANCHY e Chéreau testano un semirimorchio a idrogeno 2019

2019

La cella a combustibile utilizzata alimenta l'unità di refrigerazione del mezzo e tutte le attrezzature che richiedono energia. Chiamato Hydrogen Power H2, il veicolo "produce il suo freddo" senza emissioni di CO2 e di particolato (vedere anche pagina 30).



55 %

prodotti freschi (gastronomia, macelleria, frutta e verdura)

45 %

prodotti marittimi



65 %

trasporti

35 %

logistica

41

agenzie e piattaforme

3 200

collaboratori

110 000

m² di magazzini

1 000

veicoli

## « È necessario identificare una buona strategia e assicurarci di avere i mezzi per metterla in pratica »

Jérôme Guillaume • Direttore generale del Gruppo DELANCHY

### **Quali sono i grandi cantieri aperti da DELANCHY?**

Per definizione, da DELANCHY tutti i cantieri sono aperti! L'azienda ha il desiderio di fare progressi nel suo DNA, fin dall'inizio. Io sono in servizio da quasi un anno e ho scoperto una cultura aziendale che è un mix di apertura mentale, pragmatismo e ambizione. Per tornare alla sua domanda, il cantiere in senso ampio, che costituisce la nostra sfida è costruire oggi il fornitore di servizi di domani. Si tratta di una sfida nella misura in cui le nostre professioni sono già molto complesse e sono chiamate a prendere in considerazione ancor più vincoli, e più diversificati.

### **Che cosa significa?**

Il nostro ambiente professionale si muove alla massima velocità, come testimoniato dagli sconvolgimenti in corso nel mondo della grande distribuzione. È un universo attraversato da domande quasi esistenziali. Per fronteggiare questa evoluzione, il nostro ruolo è quello di anticipare i cambiamenti dal punto di vista dei nuovi bisogni che essi porteranno, e ai quali potremo rispondere possibilmente meglio e più rapidamente

dei nostri concorrenti. Ma le questioni sono numerose: qual è la nostra vocazione? Quali saranno le professioni del futuro? Come ci si prepara? Con quali tempi attuare il cambiamento?

### **Quali sono le chiavi per arrivarci?**

La prima è di ordine economico, dobbiamo raddoppiare lo sforzo per proteggere e nel contempo sviluppare la nostra produttività. Sono tutti coinvolti, perché è attraverso la produttività che si otterranno risorse per investire nel futuro. È quello che Joseph, Brigitte e Frédéric hanno sempre fatto, hanno sistematicamente reinvestito nello strumento di lavoro e nelle competenze dei dipendenti, per far progredire l'azienda. Ma la condizione evidente che richiede sforzi costanti, del coraggio manageriale, delle risposte alle necessità delle nuove generazioni, è quella di preservare la redditività aziendale. Concretamente, in un mondo instabile, dobbiamo identificare la strategia corretta, ma anche assicurarci di avere i mezzi per metterla in pratica.



**Questa dimensione di ricerca di redditività, entra in contraddizione con l'impegno all'approccio RSE?**

Sono convinto che la RSE sia un vantaggio anche in questo ambito. È vero sul piano della protezione dell'ambiente, diventato un prerequisito, è vero sul piano dell'evoluzione tecnologica, ma è vero anche sul piano sociale. Quando nomino

spinti dalla voglia di rimanere e fare progressi con noi.

**Come vede il cambio generazionale che si prospetta?**

È vero che i baby-boomer si preparano ad andare in pensione e che vi è un gap generazionale davanti a noi. Ma a questo aspetto quantitativo si aggiunge un elemento qualitativo legato al rapporto del mondo

persone che viene invitata a crescere internamente ed esternamente.

La sua gestione è la chiave dell'equilibrio e del successo di questo sviluppo, così come della costruzione dell'azienda del futuro, in grado di integrare, nonostante il duro lavoro, la nuova generazione, che potrà trovare qui un quadro strutturato.

« Le nostre professioni sono molto complesse e viene richiesto loro di considerare vincoli ancor più numerosi e diversi »

la questione della produttività, è bene comprendere che questa la si otterrà se sapremo dare senso al lavoro dei nostri collaboratori, fare in modo che essi comprendano ciò che facciamo e perché, e che siano

del lavoro con il significato. Penso che il Gruppo DELANCHY abbia le qualità per affrontare queste questioni fornendo un'organizzazione all'altezza dell'azienda che è diventata, una comunità di più di 3.200

Gli aspetti sociali sono quindi in linea con gli aspetti economici.

## « Prendendo l'iniziativa saremo tutti vincitori »

Sébastien Pecqueux • Direttore commerciale del Gruppo DELANCHY

### **Come si manifesta la RSE all'interno della funzione commerciale che lei ricopre in DELANCHY?**

La funzione commerciale si articola intorno alla gestione di grandi conti. I dossier nazionali o internazionali rappresentano più o meno il 60% dell'attività. Ovviamente, tutti questi clienti hanno fatto loro il concetto, e dopo averlo spesso considerato una costrizione, tutte le figure professionali comprendono che la RSE è una leva di progresso. Ma oggi, sono gli stessi clienti che si sentono coinvolti dal principio di responsa-

raro che, in un incontro di due ore, la questione RSE sia affrontata nei dettagli e occupi un terzo dell'incontro, al pari della messa a punto dell'offerta, lo studio del piano di trasporto, le questioni giuridiche e finanziarie. Infine, in maniera molto pratica, la RSE rappresenta spesso il 30% del punteggio nell'ambito dei bandi di gara.

### **Quali misure sono state adottate per fronteggiare questa evoluzione?**

Ce ne sono molte, ma direi che la più significativa riguarda i profili attesi in termini di direzione e di

## « La RSE rappresenta spesso il 30% del punteggio nell'ambito dei bandi di gara »

bilità, sia i clienti a monte che quelli a valle, qualsiasi sia la loro dimensione.

### **Concretamente, qual è l'impatto della RSE sul commercio?**

Per il Gruppo DELANCHY si tratta di un vantaggio competitivo perché abbiamo intrapreso questa svolta molto presto, ma sta diventando anche un prerequisito. Durante la realizzazione di un dossier, non è

funzione commerciale. Oggi, se volete fare del commercio, è necessario fare questo passo in più. Si deve essere in grado di parlare di consumo di energia, di sicurezza sanitaria, di impatto sociale e societario. Vale già per il presente, ma questa evoluzione si amplificherà ulteriormente con le nuove generazioni. Le assunzioni che facciamo oggi nell'ambito delle funzioni commer-



ciali, ma anche sulla funzione di Direttore di piattaforma, integrano già questo aspetto. Il secondo impatto, che ne è la conseguenza, è che questi grandi temi trasversali impongono tra i dirigenti un'a condizione delle informazioni più importante: è questo il motivo per cui, tra l'altro, non esiste un responsabile RSE in DELANCHY. È responsabilità di tutti. Questo aumento di competenza corrisponde a quella che osserviamo dai nostri clienti, con l'evoluzione del profilo degli acquirenti, sempre più competenti e preparati su questi argomenti.

**Vi sono dei freni o degli argomenti contrari da parte dei clienti?**

Sì, certamente, può succedere, un cliente può sfidarci sugli investimenti che facciamo per migliorare le nostre prestazioni extra-finanziarie, o mette in discussione le nostre anticipazioni, fino a quello che realizziamo nell'ambito dell'idroge-

no, o ancora in merito all'energia solare nelle piattaforme. Si tratta di una sorta di prezzo da pagare per il successo, e questo esige della formazione per dimostrare che a prendere l'iniziativa saremo tutti vincitori. Ci sono anche delle buone guerre all'interno di un rapporto commerciale.

**Quali sono i grandi temi sollevati dai clienti?**

Sono quelli che noi affrontiamo in modo prioritario: la sicurezza sanitaria, l'impronta ecologica, gli obiettivi di formazione e competenza. La maggior parte sono temi che abbiamo in comune con loro, ecco perché l'interesse a scoprire nuovi metodi, la loro adesione ai nostri obiettivi, ma anche, a volte, la loro partecipazione alle nostre ricerche e riflessioni sui mix energetici di domani. È necessario capire bene che si tratta di temi che condividiamo, il nostro è un ambiente comune e siamo

tutti sulla stessa barca!

**I direttori delle agenzie, che sono gli interlocutori più vicini nella vita di tutti i giorni, condividono la sua visione?**

I direttori delle agenzie, che fanno il fatto loro, sono rivolti verso obiettivi di qualità a breve termine, ma nel corso delle nostre riunioni abbiamo appurato che erano pienamente impegnati nel processo. Ne sono assolutamente convinti, e spesso ci spingono ad andare oltre. Senza contare le iniziative individuali che possono avanzare nella misura della loro piattaforma. Questa espressione di terreno è un tratto distintivo che i nostri clienti riconoscono, sono consapevoli che da DELANCHY abbiamo una visione pragmatica della RSE.



## « *Vi è una presa di coscienza* »

Jean Roque • Direttore di agenzia Frigo Transports 30 G  n  rac



### **Come opera la RSE nell'ambito della sua agenzia?**

Ci avviciniamo al tema in modo naturale, in quanto le grandi tematiche sono presenti nel nostro quotidiano: l'impronta ecologica, con i consumi dei veicoli e dei gruppi freddi, la sicurezza alimentare, che da noi, rivela la qualit  , la sicurezza stradale che    sempre stata un'ossessione all'interno dell'azienda.

### **I dipendenti condividono totalmente queste preoccupazioni?**

Naturalmente    abbastanza variabile, ma direi che l'interesse per questi argomenti    in crescita. Molti dei nostri collaboratori hanno dei

figli, il futuro delle generazioni che verranno    un tema a loro caro. Vi    una presa di coscienza che consiste nel realizzare un legame tra l'esercizio del nostro mestiere e queste grandi tematiche. Una volta stabilito questo legame, le azioni sono immediate.

### **Come    possibile sensibilizzare i vostri collaboratori?**

Ai nostri collaboratori vengono forniti molti documenti e gli stessi vengono discussi; alcuni temi sono al centro delle diverse formazioni fornite regolarmente. Inoltre, quest'anno abbiamo deciso di pubblicare, in quanto tali, alcuni indicatori chiave,

che giustamente sono coinvolti nell'attività lavorativa.

#### **Quali sono le iniziative prese nell'ambito dell'ambiente?**

Per quanto riguarda i consumi dei mezzi, abbiamo instaurato un sistema di tutoraggio tra i conducenti, il cui punteggio ECO-score testimonia la loro competenza ed evidenzia chi ha bisogno di acquisire riflessi di guida più adatti al progresso. È un controllo volontario che sta portando ottimi risultati.

#### **Come evolve il vostro parco veicoli?**

L'ecologia ha orientato gli investimenti. Quando abbiamo rinnovato la flotta, abbiamo acquistato 8 mezzi a gas, che rappresentano un terzo della flotta attuale; abbiamo intenzione di realizzare una nostra stazione di servizio.

#### **Quali sono le azioni puramente locali in questo settore?**

Abbiamo instaurato una collaborazione con una start-up: la Magic Pallet, con sede a Montpellier. Si tratta di una piattaforma collaborativa dedicata allo scambio di pallet in Europa. In Francia come in tutta Europa, ai trasportatori viene richiesto di reindirizzare pallet "Europa" ai loro clienti. L'organiz-

zazione di questa retro-logistica dei pallet "Europa" penalizza fortemente quei trasportatori che ne assumono la quasi totalità delle spese, ma è anch'essa generatrice di CO2. Riducendo i km dedicati al ritorno dei pallet, ogni trasportatore partecipa alla riduzione di emissioni. L'impatto non si ferma qui: favorendo il riutilizzo dei pallet, riparabili e riciclabili, contribuiamo anche alla lotta contro la deforestazione.

#### **Come viene percepito questo approccio RSE dall'ambiente, dai dipendenti, dai vostri clienti e dai collaboratori?**

I feedback sono molto positivi, il coinvolgimento dei collaboratori è crescente e la revisione della piattaforma in corso partecipa con entusiasmo. Molti clienti si sono congratulati e si sono interessati alle nostre iniziative, METRO, AZ France, La Compagnie Fruitière, Ribaud, Yoplait, sono rimasti sorpresi di

« Abbiamo acquistato 8 mezzi a gas e abbiamo intenzione di realizzare una nostra stazione di servizio »

#### **Quali sono le vostre azioni nell'ambito sociale?**

Quest'anno abbiamo adottato il sistema di aiuto al reinserimento nel mondo del lavoro in collaborazione con il Pôle Emploi. È un sistema ispirato all'esperienza di altre agenzie del Gruppo DELANCHY, in particolare a Boulogne e a Rungis. Beneficiamo così dell'esperienza della rete.

vedere che, come loro, abbiamo a cuore il progresso in questo ambito. Tutti si rendono conto che i consumatori finali si aspettano un'impronta ecologica da parte di tutti. Inoltre abbiamo ricevuto i complimenti da parte di un piccolo produttore bio!



La realizzazione di un parcheggio coperto con pannelli fotovoltaici che permetta una produzione di energia in autoconsumo mostra l'impegno del Gruppo nell'ambito della riduzione dell'impronta di carbonio. Di fianco il primo progetto sulla piattaforma Frigo Transports 53; una declinazione è prevista sull'agenzia Frigo Transports 30 a Gènerac.









# La sicurezza stradale

La sicurezza stradale è un obiettivo primario di sanità pubblica e di protezione delle persone. Con più di 1000 veicoli e un team di 1250 autisti, l'azienda è un elemento essenziale per la sicurezza stradale, che riguarda l'organizzazione dell'azienda nella sua globalità.

## Chiave di lettura

La sicurezza stradale è anche una questione di ritmo e di qualità della vita al lavoro. L'azienda richiede regolarmente l'intervento della medicina del lavoro per ogni nuova abitudine da adottare e informa e conduce i conducenti in merito agli elementi di cronobiologia.



### ❶ Comitato di sicurezza allargato

Nel 2019, sotto la responsabilità del Direttore Generale, il Comitato di sicurezza ha assunto una nuova dimensione, integrando rappresentanti di tutti i servizi e inglobando l'insieme dei rischi e degli incidenti sul lavoro. Il Comitato di sicurezza è all'origine delle campagne di sensibilizzazione interne e ha la responsabilità di seguire gli indicatori

### ❷ La Nuova Carta del Conducente

Integrata al manuale della mansione, presenta le regole e gli usi in materia di relazione con le parti interessate, così come le leggi in materia di sicurezza e qualità degli alimenti.

### ❸ Kit Sicurezza

In occasione della giornata della sicurezza stradale al lavoro del maggio 2019, è stato distribuito un kit Sicurezza a tutto il personale. Conteneva, tra le altre cose, un QCM che permette di ripassare in modo ludico tutte le normative e i comportamenti al volante.

### ❹ La nuova FCO

La Formazione Complementare Obbligatoria è stata ripensata per essere più efficace e vantaggiosa per i conducenti (vedere anche pagina 40).

### ❺ Cellula di prevenzione dei rischi psicosociali e delle nuove dipendenze

Se la lotta contro le dipendenze tradizionali è ovvia quando si tratta di sicurezza stradale, l'azienda è particolarmente attenta ai rischi psicosociali, ma anche alle nuove dipendenze. I giochi on-line (fattore di stress e fatica) sono quelli presi di mira nello specifico.

### ❻ Analisi dei rischi

Ogni tipo di mansione (autista, amministrativo, manutentore, e le mansioni di officina) è oggetto di un'analisi dei rischi specifica. L'azienda si è dotata degli strumenti adatti a ciascuna situazione (schede di reazione).

### ❼ Esperienza

Tutti gli incidenti, di qualsiasi gravità, sono oggetto di report scritto. E' stato realizzato un registro degli incidenti minori.

### ❽ 8 Formazione & Tutoraggio

Ogni autista integrato è seguito da un tutore.

### ❾ Assunzioni mirate

Dal 1996, il responsabile regolamento – sicurezza è sistematicamente reclutato tra le forze dell'ordine. Così, Pascal Grandin, responsabile regolamento – sicurezza e il suo assistente, Sylvain Victorin-Savin, sono ex capitani dei carabinieri.

### ❿ Centralizzazione delle contravvenzioni

L'insieme delle contravvenzioni è centralizzato in un punto unico e trattato in tempo reale.

### ⓫ Monitoraggio regolamentare

Le agenzie si appoggiano a un monitoraggio regolamentare centralizzato che anticipa le regolamentazioni nazionali o internazionali suscettibili di avere un'influenza sull'attività aziendale, ma anche sull'applicazione delle norme (giurisprudenza).

### ⓬ Procedure

L'insieme delle procedure dell'azienda si basa sulla sicurezza. Così, lo scarico del tachigrafo si effettua ogni 15 giorni (a differenza dei 90 giorni obbligatori) e dopo 2 giorni per i nuovi autisti.

### Ⓜ Manutenzione

La manutenzione dei veicoli è un fattore chiave per la sicurezza. La quasi totalità delle nostre agenzie dispone di un'officina interna.

446 568 km

L'azienda percorre 446.568 km per un indicente con responsabilità, un miglioramento sensibile nell'ordine percentuale del 6%.



# La sicurezza stradale, obiettivo primario del Gruppo

L'incidente stradale è l'evento più temuto dal trasportatore. DELANCHY impiega ogni possibile sforzo per evitare che accada, e raddoppia la sua vigilanza. Il Gruppo moltiplica gli strumenti per garantire che i conducenti abbiano ben chiaro il concetto imperativo di sicurezza stradale, e che non distolgano mai la loro attenzione. La questione della sicurezza stradale mobilita tutto il Gruppo. Dalla sede centrale alle agenzie, vengono adottate misure preventive e messe in atto tutte le disposizioni.

## **Molteplici iniziative**

Nel 2018 il Gruppo DELANCHY aveva adottato una nuova Carta del Conducente. Integrata al Manuale del mestiere, il suo raggio d'azione andava oltre alla sicurezza stradale. Ricordava inoltre le norme e le consuetudini in termini di rapporti con le parti interessate, così come gli standard su sicurezza e qualità degli alimenti.

L'esistenza di questa Carta rafforza il servizio di regolamentazione del Gruppo nelle sue missioni quotidiane. I suoi membri assicurano la gestione delle contravvenzioni, contabilizzano e analizzano le infrazioni, verifica lo stato delle patenti, sensibilizzano gli operatori in merito ai diversi rischi: velocità, assenza di riposo, consumo di alcool o di stupefacenti, uso del cellulare alla guida. L'elaborazione delle

misure di dissuasione si aggiungono a questa lista. A seconda delle violazioni, vengono applicate diverse sanzioni. Per sensibilizzare i conducenti, si utilizza anche l'arte della comunicazione. Le campagne che vengono organizzate sono pensate per attirare l'attenzione.

Ma la sicurezza stradale è anche affare di tutti. Nell'estate 2019 è stato distribuito a tutto il personale un Kit Sicurezza. Conteneva tra le altre cose un QCM che permette di ripassare in modo ludico le regole e i buoni comportamenti al volante. Il Gruppo utilizza anche la sua rete social interna My Delanchy per diffondere i messaggi di prevenzione e avvertimenti.

Dal settembre 2019, DELANCHY sperimenta una nuova FCO. La formazione complementare obbligatoria



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

viene ripensata per essere più efficace e più conveniente per i conducenti. L'uniformità della flotta rappresenta inoltre un fattore di miglior controllo della piena funzionalità dei veicoli.

#### **Identificazione dei rischi**

La guida notturna espone al pericolo di addormentarsi. Si tratta di un dato che tutti i direttori di agenzia considerano. Essi quindi garantiscono che gli autisti siano in grado di gestire un certo tipo di ritmo di lavoro notturno.

adottare e li informerà circa gli elementi di cronobiologia.

Inoltre, per poter formare al meglio i nuovi assunti, Jean Roque ha realizzato un sistema a doppio equipaggio. Dopo la sua integrazione, il collega che si unisce agli autisti effettivi del Gruppo viene accompagnato nei suoi viaggi da un collega esperto.

In sede centrale come su strada, la politica che prevale in materia di sicu-

## **La politica sulla sicurezza si basa su due principi: la formazione e la tolleranza zero.**

"Devono essere in grado di poter riposare durante il giorno", spiega Jean Roque, Direttore di Frigo Transports 30, che predispone l'intervento del medico del lavoro per sensibilizzare gli autisti sulle nuove abitudini da

rezza stradale si basa su due principi: formazione e tolleranza zero.

# La nostra impronta ecologica

L'impronta ecologica dell'azienda riguarda principalmente tre fonti di inquinamento: il rumore, i NOx (emissioni di ossidi di azoto) e le particelle sottili, così come l'impronta carbonio che misura il volume di anidride carbonica (CO2).

## Chiave di lettura

I veicoli pesanti di età superiore ai 9 anni sono responsabili del 90% dell'inquinamento generato dalla loro categoria. Il tasso di utilizzo e il tasso di rinnovo della flotta (età media 3,9 anni), il suo ammodernamento, sono fattori decisivi per ridurre drasticamente l'inquinamento atmosferico.



► Il dispositivo YZOTRUCK migliora il confort dei conducenti durante le loro pause e permette di risparmiare energia. Sviluppato da un autista anziano di DELANCHY, è sostenuto dall'azienda.

## LE NOSTRE INIZIATIVE

Le iniziative aziendali per ridurre la sua impronta ecologica si articolano attorno agli assi seguenti:

- Ricerca e sperimentazione di energie alternative (tutte le nuove motorizzazioni sono in corso di sviluppo)
- Rinnovo della composizione della flotta veicoli
- Dispiegamento dell'eco-guida che si basa su più di 30 buone pratiche
- Sostegno alle ricerche sui mix energetici e l'idrogeno (Energy Observer) e sperimentazione dal 2020.

Al 31 dicembre 2019, la flotta era composta per l'88,77% di Euro 6.

### ① Composizione della flotta veicoli

31 DICEMBRE 2019

EURO 5 : 11,23 %



EURO 6 : 88,77 %



31 DICEMBRE 2018

EURO 5 : 11,53 %



EURO 6 : 88,47 %



Gli ultimi Euro 3 e Euro 4 sono stati definitivamente eliminati dalla flotta nel 2018.

### ② Consumo medio dei motori (fonte Optifleet)



FINE 2019

27,59 l  
/ 100 km

FINE 2018

27,98 l  
/ 100 km

È il quarto anno consecutivo (risparmio di più di 1 litro / 100 dal 2015)

### ③ Punteggio Eco-score

2019

8,11

2018

8,01

L'azienda ha adottato l'Eco-score (software Optifleet) per migliorare il consumo medio dei suoi veicoli.

\*Bene:  $\geq 8$

Può migliorare  $6 < - > 7,9$

Basso:  $< 6$

3,9 anni

Con un'età media di 3,9 anni per un'automotore, 2,8 per veicolo trattore, il Gruppo si colloca ben lontano dalla media europea. A titolo di paragone, l'età media di una flotta di veicoli di trasporto dell'Unione europea era di 12 anni nel 2017!



# La costituzione e la gestione di un parco circolante: strumenti decisivi della politica RSE del Gruppo DELANCHY

Per un trasporto su strada, la fisionomia del parco veicoli come le “buone pratiche” associate alla sua attività sono determinanti in materia di RSE: illustrano la sua politica, e dunque il suo impegno, in questo settore.

È nel centro dell'attività nevralgica di un'industria, nella maniera stessa in cui si utilizzano apparecchiature impattanti, che viene attivato un approccio RSE di un'azienda. Se l'affermazione appare ovvia, in realtà l'approccio non è semplice da impostare. La scelta di investire in unità performanti e poco inquinanti, l'impiego di un'organizzazione, l'attivazione di processi e piani d'azione su base giornaliera implicano know-how, impegno e vigilanza. Ogni risparmio di carburante rappresenta, oltre ad un guadagno finanziario, altrettanto riduzione di inquinamento e emissioni di CO<sub>2</sub> che non vengono rilasciati nell'atmosfera. E per quanto riguarda il parco veicoli, l'effetto è significativo.

Da DELANCHY, che possiede tutta la gamma di veicoli necessari al trasporto stradale (ossia 1.000 unità

motorizzate in totale) il dimensionamento dei veicoli così come l'ottimizzazione del riempimento rappresentano la prima tappa: se sovradimensionato, un viaggio genera un consumo di carburante inutile, quindi evitabile.

La gamma dei “piccoli veicoli” (dal Kangoo al Renault Master da 3,5 tonnellate), è dedicata alla consegna di piccoli volumi, in zone isolate. I quartieri urbani e periferici sono serviti da automezzi pesanti (10 T, 14 T, 16 T, 19 T) funzionanti per alcuni in multi-temperatura, una caratteristica che permette loro di consegnare più tipi di merce nello stesso settore. I trattori stradali, accoppiati ai semi-rimorchi, (44 tonnellate di peso totale a pieno carico), garantiscono principalmente lunghe distanze così come la consegna nei magazzini.

Un altro aspetto della gestione del



parco: circolare di giorno per la raccolta, la notte per la consegna, i veicoli vengono impiegati in doppi turni. L'alto tasso di utilizzo è direttamente correlato al tasso di rinnovo della flotta, e quindi alla sua modernizzazione.

Questo è un punto centrale della politica RSE del Gruppo DELANCHY. Con un'età media di 3,9 anni per un automotore, 2,8 per un veicolo trattore, il gruppo si colloca ben lontano dalla media europea. A titolo di paragone, l'età media di una flotta di veicoli di trasporto dell'Unione europea era di 12 anni nel 2017! Questo è un aspetto importante per il progresso, se si pensa che i mezzi pesanti di più di 9 anni sono responsabili del 90% dell'inquinamento prodotto dalla loro categoria...

La strategia di ottimizzazione e di ammortamento, abbinata a una politica d'investimento sostenuta, permette al Gruppo DELANCHY di avere, sulle strade, i veicoli più performanti del mercato, dal punto di vista dell'efficienza dei consumi ma anche della conservazione dell'ambiente. DELANCHY ha già in circolazione 65 veicoli (23 automotori e 42 veicoli trattori), cioè il

10% della flotta, che rispondono alla normativa Euro 6D, approvata nel settembre 2019.

La varietà della flotta illustra anche la capacità di anticipare gli obiettivi delle grandi città nella transizione verde.

La presenza di automotori circolanti a gas – 27 in totale, assegnati in via prioritaria alle conurbazioni di Parigi, Lyon e Lille – è il risultato di un approccio proattivo nell'attuazione della circolazione di veicoli adatti. L'arrivo di 16 nuove unità nel 2020 conferma l'aumento di potenza di questo tipo di veicolo nella flotta del Gruppo DELANCHY: "consideriamo il 2024 la scadenza inevitabile per la capitale", spiega Yannig Renault, Direttore Tecnico del Gruppo. Le sperimentazioni condotte sul mezzo elettrico e l'unità di refrigerazione a idrogeno dimostrano anche l'interesse iniziale del trasportatore per le tecnologie virtuose per l'ambiente, quanto la sua determinazione a promuoverne la loro industrializzazione.

Un altro aspetto importante di questa politica di gestione delle risorse, la presenza di officine integrate all'interno delle piattaforme,

che contribuiscono significativamente alla riduzione di impatti ambientali. La reattività dei Capi Officina e meccanici, che escono in cortile quando sentono un rumore di motore strano o che gonfiano le gomme in caso di variazioni importanti di temperatura, è determinante. E per causa: un apparecchio regolato in modo errato porta rapidamente a un aumento di consumo – quando non è origine di guasti. Fabrice Génin, capo di officina a La Gravelle, conosce a memoria i 23 veicoli della sua zona, e li osserva come latte sul fuoco. Qualsiasi deviazione alla pompa attiva una verifica. Egli non esita a incontrare gli autisti quando si fermano a fare il pieno: "Le informazioni che mi danno mi permettono di comprendere immediatamente la ragione di una spia accesa". Gli occhi del conducente sono utili al capo officina. La comunicazione tra il personale circolante e i meccanici è la chiave di questa cultura di gestione, che richiede una responsabilità collettiva.

# Carburante a idrogeno: una realtà per i gruppi refrigerati!

Nel 2019 il Gruppo DELANCHY viene scelto da Chéreau per testare il suo prototipo HYDROGEN POWER H2 in condizioni reali. Questo semi-rimorchio, che implica diverse innovazioni rivoluzionarie, è in particolare equipaggiato con un'unità di refrigerazione che funziona a idrogeno. Una collaborazione che concretizza, per entrambe le parti, un forte impegno a favore della transizione

È nel settembre 2016 che la carrozzeria specializzata Chéreau lancia il Progetto ROAD, per Refrigerated Optimized Advanced Design. Dopo tre anni di sviluppo, che associa in particolare la Regione Normandia e CNRS (FC Lab), e molti mesi di prova su strada, questo prototipo, che ora si chiama HYDROGEN POWER H2, è pronto per essere testato nella realtà. Una delle sue particolarità è avere una batteria a combustibile di una potenza di 10 KW, che produce elettricità a partire dall'idrogeno, conservato in due serbatoi con una capacità di 7 chili ciascuno. La performance non si ferma qui. Oltre all'aumento di peso di 500 kg sul

telaio, HYDROGEN POWER H2 presenta delle qualità aerodinamiche inedite che permettono di risparmiare fino a 2L/100 km di carburante, nonché una nuova tecnologia a parete (nota come VIP, Vacuum Isolation Panel), che migliora il coefficiente di isolamento del 25% e rappresenta per la stessa un altro risparmio di energia sostanziale.

Il 14 febbraio HYDROGEN POWER H2 ha effettuato i suoi primi tragitti con i colori del gruppo bretone. Per garantire la qualità della sua prestazione – obbligo di consegnare nei tempi stabiliti, in condizioni di sicurezza alimentare massima – DELAN-



► Il prototipo ha fatto le sue prime rotazioni durante il primo trimestre del 2020.

CHY avvia l'operazione assegnando HYDROGEN POWER H2 ai percorsi brevi, senza punti di apertura porte tra l'arrivo e la partenza. Questa fase di osservazione permetterà di padroneggiare appieno l'impiego della tecnologia.

Si prevede che si unirà al parco veicoli nel 2022: DELANCHY si è già posizionata per l'acquisizione del primo di 10 modelli che farà parte della prima serie. Un'operazione che ha il valore di un impegno: il costo aggiuntivo del semi-rimorchio industrializzato sul modello ROAD è importante, il circuito di distribuzione di idrogeno adattato ai mezzi

deve essere ancora ampliato, così come la produzione e la fornitura ad un prezzo accettabile per l'idrogeno "verde".

**« Abbiamo scelto di affidare il nostro prototipo a DELANCHY perché sono persone molto serie e rigorose. Quando abbracciano una causa, vanno fino in fondo. E hanno uno spirito da pioniere »**

*Damien Destremau, Presidente di Chéreau*

Ma la strada dell'idrogeno comprende promesse ecologiche – nessuna emissione di CO2, nessun rumore prodotto – per il settore auto-

mobilitico e stradale nel suo insieme (che si applica questa volta al motore dei veicoli), che la sua esplorazione è inevitabile. Più si contri-

buisce allo sviluppo tecnologico virtuoso, più si accelera il suo posizionamento sul mercato. Questo è il senso di questa iniziativa.

# **Veicolo elettrico: il Gruppo DELANCHY conferma il suo impegno**

Da quasi tre anni, il Gruppo DELANCHY fa circolare un mezzo elettrico per le consegne giornaliere a Halles de Lyon – Paul Bocuse. Fornito dalla Renault Trucks, questo veicolo è un prototipo, il cui utilizzo e osservazione avvengono dal 2019.

I dati raccolti nel corso dell'anno hanno portato elementi decisivi per finalizzare l'industrializzazione della seconda generazione di veicoli elettrici da parte del costruttore. Il Gruppo DELANCHY ha acquistato il primo dei 20 mezzi ZE destinati alla Francia.

La collaborazione tra Renault Trucks e il Gruppo DELANCHY si è rivelata fruttuosa per il costruttore. Gli ha permesso di conoscere gli obiettivi e le necessità dei clienti, di apprendere il comportamento dei mezzi nel tempo in reali condizioni di attività, di calibrare meglio la batteria e di finalizzare il progetto di industrializzazione.

“Siamo davvero molto contenti di collaborare con DELANCHY a questo tipo di progetto. È un cliente storico, alla ricerca di innovazioni e sviluppi

tecnici. Ci è sembrato opportuno condurre l'esperimento con loro”, dice Oliver Metzger, Direttore dell'Energia alternativa alla Renault Trucks. Il veicolo non è più sul banco di prova. Renault Trucks consegna in primavera 20 unità elettriche dai 16 alle 26 tonnellate, un primato in Francia in questa categoria.

Con l'acquisto di questo mezzo da 16 tonnellate, il Gruppo DELANCHY fa una scelta consapevole per sostenere l'iniziativa di Renault Trucks: “Al momento, l'investimento effettuato dal Gruppo DELANCHY è motivato unicamente dal loro impegno ecologico” dice Yannig Renault, Direttore Tecnico del trasportatore.

Se il rendimento dell'investimento non dovesse essere immediato, DELANCHY sa bene che i vantaggi del motore elettrico sono comunque

numerosi. Il suo utilizzo implica una miglior qualità dell'aria, nessuna emissione di CO<sub>2</sub>, così come una diminuzione radicale di inquinamento acustico, apprezzato giorno e notte. Offre una maggiore indipendenza per quanto riguarda il prezzo del carburante; il motore elettrico evita anche l'immobilizzazione di un veicolo a causa di un guasto del sistema di controllo dell'inquinamento e protegge dal rischio di sifonamento. Inoltre, richiede minor manutenzione.

Assegnato ai centri urbani per via delle sue prestazioni ambientali, il nuovo 16 tonnellate va su strada questa primavera per viaggi fino a 150 km di distanza. Un lancio che avviene sotto l'occhio attento di Renault Trucks, il costruttore sorveglierà da vicino le prestazioni del suo ultimo nato.





► Il veicolo elettronico Renault Trucks D-Wide ZE.

# La sicurezza alimentare

I prodotti alimentari deperibili devono essere protetti in un ambiente sano e conservati a temperature di conservazione per tutta la durata del trasporto. L'obiettivo è quello di garantire la sicurezza alimentare dei prodotti trasportati per conto dei clienti e per i consumatori finali.

## Chiave di lettura

A questo scopo si mobilita tutta l'azienda. Così, la FCO (Formazione continua obbligatoria) gioca un ruolo importante e si dedica a questo obiettivo.



### 1 Monitoraggio della catena del freddo in tempo reale

Posizionamento nel settembre 2019 di 1.000 sonde di registrazione della temperatura in tempo reale. Già oggi rendono possibile il controllo della temperatura in qualsiasi momento, e permettono la tracciabilità di ogni singolo pacco. Il prossimo passaggio, nel 2020, permetterà di generare degli allarmi in tempo reale per l'autista e per l'operatore, tramite D'Livey.

### 2 Monitoraggio centralizzato

Il 100% delle sedi sono ora attrezzate in termini di report allarme, e beneficiano di un monitoraggio centralizzato della temperatura, associato a un rapporto di allarme via e-mail e SMS.

### 3 FCO di DELANCHY

L'istituzione della FCO di DELANCHY integra un modulo dedicato alla sicurezza del cibo. Questa formazione è stata concepita su misura con il nostro collaboratore FORGET (Istituto di formazione) e considera le specificità della nostra attività e della nostra azienda: multi-temperatura, requisiti in termini di igiene, il processo e le procedure interne di controllo o il monitoraggio della catena del freddo. In questo modo i nostri conducenti si confrontano su situazioni concrete: regolamentazione del gruppo frigorifero, scambi su problematiche riscontrate, particolarità legate ai nostri clienti... tutti questi aspetti della ricerca qualità e sicurezza alimentare vengono affrontati da un punto di vista educativo formativo e innovativo.

### 4 Salvaguardia alimentare

Nel 2020 lanceremo un gruppo di lavoro per la "salvaguardia alimentare", al fine di valutare l'efficacia di queste misure, in modo da identificare le aree di miglioramento (Vedere Grandangolo a pagina 36).

### 5 Innovazioni: pulizia e igiene

Nel 2019 il Gruppo DELANCHY ha acquisito e referenziato un nuovo prodotto di pulizia ecologico 100% biodegradabile, a sostituzione di un prodotto a base di acido fosforico. Il 60% dei prodotti utilizzati per la pulizia delle nostre piattaforme e dei veicoli sono biodegradabili. Il nostro obiettivo: mantenere un livello di pulizia impeccabile, limitando al tempo stesso l'impatto ambientale.

Attualmente stiamo testando diverse soluzioni in termini di igiene (risultati dei test nel 2020):

- Macchina autopulente, per facilitare il lavoro degli addetti alla pulizia e permettere loro di dedicarsi a migliorare la pulizia dei nostri impianti,
- Dispositivo deodorante e disinfezione con raggi UV, per sanificare l'aria e rimuovere gli odori in alcuni ambienti (spogliatoi, ecc.).

### 6 Gestione della qualità

Al fine di rinforzare la gestione della qualità e della sicurezza alimentare nelle nostre agenzie, negli ultimi quattro anni abbiamo formato nuove promozioni di referenti qualità: formazione qualità HACCP\*, formazione di formatori, formazione manageriale. Le sessioni di formazione sono oggetto di innovazione permanente, al fine di renderle coinvolgenti e performanti (esercizi pratici sul campo, foto manifestazioni, controllo della temperatura dei prodotti, metodo di pallettizzazione, specificità dei prodotti, ecc.).

\* L'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) che viene tradotto come "Analisi dei Pericoli - Punti Critici di Controllo" è un metodo per identificare, valutare e controllare i pericoli significativi (biologici, chimici e fisici) per quanto riguarda la sicurezza del cibo. Non è una normativa.



## Conformità, sicurezza degli alimenti

Percentuale di conformità degli alimenti

2019

100 / 100

2018

92 / 100

Percentuale di consegne

2019

99,39 / 100

2018

99,36 / 100

# La salvaguardia alimentare: una strategia proattiva

Le esigenze legate alla salvaguardia alimentare hanno incorporato i diversi standard di certificazione agroalimentare, dando così origine ad un aumento della consapevolezza e piani di azioni specifiche per affrontare il rischio di atti dolosi.

La salvaguardia alimentare si basa sull'insieme delle attività realizzate nell'ambito della protezione alimentare contro atti di contaminazione o di manipolazione fraudolenta.

Da DELANCHY la questione è presa molto seriamente da molto tempo e la natura delle merci trasportate (prodotti alimentari) ha sempre richiesto un alto livello di vigilanza e una strategia di anticipazione. "L'identificazione delle zone sensibili e l'analisi dei rischi" costituiscono la prima tappa di una strategia globale di Salvaguardia alimentare, sostiene Isabelle Roussel, Direttrice della Qualità del Gruppo che ha preso l'iniziativa, alla fine del 2019, di creare un gruppo di lavoro trasversale incaricato di fornire una risposta globale sia sui mezzi da realizzare, sia in termini di procedure e buone pratiche. "La sicurezza del consumatore è la nostra priorità. Dobbiamo quin-

di sorvegliare costantemente per evitare che questi prodotti possano diventare pericolosi, ad esempio gestendo al meglio la catena del freddo o rispettando un livello di igiene impeccabile. Ma al di là di questi aspetti legati alla nostra attività e al nostro know-how, abbiamo la responsabilità di controllare che i prodotti che ci vengono affidati siano costantemente protetti contro il rischio di atti dolosi: contaminazione volontaria, degrado volontario, furto, ecc." continua Isabelle. Sono stati considerati diversi livelli di lavoro. Ad esempio, per limitare l'accesso alle merci, nel 2019 molte aree sono state dotate di sistemi di videosorveglianza o controllo di accesso, un investimento importante.

Limitare le intrusioni significa anche avere i mezzi per identificare il personale, possibilmente a prima vista.



► L'identificazione delle aree sensibili e l'analisi dei rischi rappresentano la prima tappa di una strategia globale di Salvaguardia alimentare

Così anche le divise da lavoro di DELAN-CHY partecipano allo sforzo, rendendo più facile l'individuazione di intrusi nell'azienda e nelle sue piattaforme. La formazione degli autisti viene anch'essa elaborata al

gici che garantiscono la tracciabilità in tempo reale, grazie alla geolocalizzazione dei nostri veicoli e alla rilevamento di apertura delle porte tramite la nostra applicazione D'Livery" hanno permesso di fare un pas-

## La natura delle merci trasportate ha sempre richiesto un livello di attenzione elevato e una strategia di anticipazione.

fine di progredire, il nuovo modulo FCO (vedere Grandangolo, pagina 40) integra questa dimensione preparando i nostri conducenti ai rischi specifici e alle buone pratiche (intrusione nel veicolo, ricerca di guasti, individuazione di luoghi sicuri in cui sostare, ecc.). Infine, "i mezzi tecnolo-

so avanti in un sistema che vuole essere globale e il cui gruppo di lavoro, operativo dal 2020, valuterà l'efficacia al fine di individuare nuove aree di progresso.



# Lo sviluppo umano

Lo sviluppo umano in azienda è una questione che riguarda diverse dimensioni:

- Il significato di e sul lavoro,
- La sicurezza sul lavoro,
- Le competenze,
- Le prospettive personali e collettive per il futuro.

## Chiave di lettura

Lo “sviluppo umano” è una questione in termini di contributo alla performance complessiva dell’azienda e alla sua attrattiva. Ma è anche una sfida se consideriamo la sua storia e la sua identità profonda di azienda a conduzione familiare., la cui strategia è concepita e realizzata a livello di persone, e le cui convinzioni sono che l’innovazione può combinare crescita economica, occupazione e sviluppo umano.



### ❶ Strategia del buon vivere

Tutte le piattaforme sono soggette ad una gestione che, al di là degli aspetti pratici, fanno entrare il design nel mondo dei collaboratori, qualunque sia la loro posizione.

### ❷ Borsa di studio al lavoro

Per gestire al meglio il reclutamento del personale, ma anche facilitare la promozione e la mobilità interna, il Gruppo ha messo a disposizione una borsa di studio al lavoro. Associata a una mappa delle mansioni e a un follow-up personalizzato, questa borsa di studio permette ai dipendenti di visualizzare e quindi rendere i percorsi più motivazionali.

### ❸ Pari opportunità

L'azienda è molto attenta a questo valore, e include tutte le popolazioni. Il tema dell'accesso alla formazione per tutti viene monitorato con attenzione. Ad esempio, la percentuale di accesso alla formazione per anziani è passata dal 23% al 31% dal 2018 al 2019.

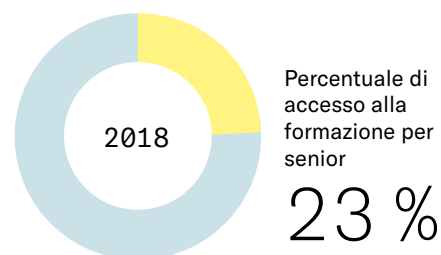
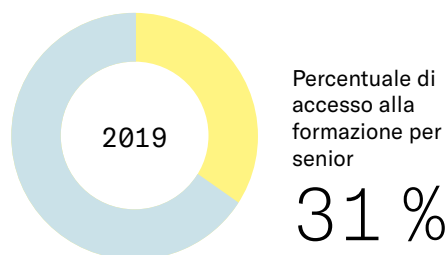
### ❹ Personalizzazione della FCO

Per il Gruppo DELANCHY, la settimana di FCO (Formazione Continua Obbligatoria) è un momento unificante. Ogni sessione comprende otto conducenti. Essi vengono presi in carico dalla A alla Z per cinque giorni, e hanno la libertà di imparare, conoscere e immergersi nella cultura della compagnia. Hanno dei confronti sulle buone pratiche e condividono i loro feedback sulle formazioni innovative della loro agenzia. La FCO di DELANCHY è un vero e proprio strumento di sviluppo delle competenze e di sensibilizzazione sulla sicurezza e sui rischi, e una leva per attirare nuovi talenti, fidelizzare gli autisti, sviluppare le loro competenze e accompagnarli nell'evoluzione della loro mansione.

### ❺ L'eccellenza salutata e festeggiata!

Nel 2019 il Gruppo DELANCHY ha deciso di celebrare il viaggio nel tempo dei dipendenti che hanno collaborato con l'azienda per 20, 30, 40 anni, e salutato i pensionati che hanno concluso il lavoro quest'anno. Un giorno speciale per l'intera azienda, che ha salutato la fedeltà e l'impegno dimostrato.

## OCCUPAZIONE DEI SENIOR



5 %

è la percentuale di turnover dei direttori di agenzia e di piattaforma, che mostra la stabilità degli interlocutori per i clienti, come per i collaboratori.

# Il Gruppo DELANCHY dinamizza la FCO

Obbligatoria per tutti i conducenti, che le devono dedicarle una settimana ogni cinque anni, la FCO (Formazione Continua Obbligatoria) deve essere ripensata. Da due anni, DELANCHY si è fissata come obiettivo di far crescere questo strumento al fine di renderlo più efficace. Se il Gruppo non ha potuto modificare il contenuto del programma, è intervenuto, comunque, su strumenti e metodi.

Pensata in collaborazione con Forget Formation, un organismo specializzato nel settore dei trasporti, la FCO rivisitata è stata lanciata nel settembre 2019. Prima di tutto, questa nuova formula ha avuto bisogno di una lunga riflessione che ha mobilitato tutti i servizi delle risorse umane e delle equipe dedicate alla formazione. Come andare oltre a ciò che è obbligatorio in termini di formazione? Ecco in poche parole la domanda che ha spinto ad agire.

## **La tecnologia al servizio della formazione**

Al fine di garantire che effettivamente i corsi forniti abbiano una buona portata, il Gruppo DELANCHY ha concentrato i propri sforzi sull'approccio formativo. La FCO di DELANCHY mescola il formativo al digitale e mette a disposizione dei conducenti un materiale innovativo che favorisce la loro partecipazione

attiva. Lavagna bianca digitale, giochi di ruolo, workshop di prevenzione con scenari, QCM su tablet per aggiornare la propria conoscenza, tutto è stato pianificato perché i moduli siano dinamici e interattivi. Gli stagisti sono anche invitati a testare la loro agilità al volante su un simulatore di guida. "Attraverso delle sequenze di 5 minuti, i conducenti si mettono in gioco in situazioni reali di guida. Questo permette a ciascuno di analizzare il proprio comportamento su strada e fare progressi" spiega Olivier Brunet, Direttore Assistente delle Risorse Umane. "In precedenza, la FCO aveva dei corsi basati su lezioni, seguite più o meno passivamente e vissute come vincoli da parte dell'autista", dice Bruno Charpentier, formatore del Gruppo. Con la nuova formula, "tutto è predisposto in modo tale da garantire la loro partecipazione, da renderli protagonisti della loro formazione", aggiunge. "Cosa porta motivazione



e interesse è il fatto di riflettere collettivamente sulle questioni sottoposte. Il lavoro di gruppo permette di rimanere concentrati”, conferma Stéphane Marie di Frigo Transports 50, che ha seguito la formazione nel febbraio 2020 a La Gravelle.

Durante la FCO, alcuni concetti vengono rivisti e vengono spiegate le nuove normative. Alle 35 ore regolamentari, il Gruppo ha voluto aggiungere due ore di formazione

### **Un momento importante per i collaboratori**

La settimana della FCO costituisce un momento unificante che incoraggia la socializzazione tra pari. Ogni sessione comprende otto autisti. Essi vengono presi in carico dalla A alla Z per cinque giorni, e hanno la libertà di imparare, informarsi e immergersi nella cultura dell'azienda. Si confrontano tra di loro sulle buone pratiche e condividono i feedback sulle innovazioni formative

Un vero e proprio strumento di sviluppo delle competenze e della consapevolezza sulla sicurezza e sui rischi, la FCO di DELANCHY è una leva che attira nuovi talenti, fidelizza i conducenti, sviluppa le loro competenze e li accompagna nell'evoluzione della loro mansione.

Tuttavia, questa ambizione ha un prezzo. Rispetto al formato precedente, la FCO di DELANCHY rappresenta un costo aggiuntivo. Ma DELANCHY, che ha già riscontrato dei buoni risultati con i suoi moduli di eco-guida, è consapevole che investire nella formazione apre la strada a un futuro sereno. In definitiva, il Gruppo vorrebbe creare una scuola e trasformare questa settimana FCO in un momento di team building.

## **Con la nuova formula, i partecipanti sono completamente protagonisti della loro formazione.**

sulla questione dell'igiene e della qualità, aspetti essenziali per l'attività. Il Gruppo DELANCHY adatta questa formazione alle necessità ma anche al materiale (Pad e applicazione D'Livery).

della loro agenzia. È anche l'occasione di prendere qualche buona abitudine per quanto riguarda l'esercizio fisico, perché ogni mattina viene introdotto con il riscaldamento muscolare!

# Il Gruppo DELANCHY, un'azienda brillante

Nel dicembre 2019, il personale operativo del Gruppo ha ricevuto una meravigliosa, nuova divisa da lavoro. Questa novità è stata all'altezza dell'impazienza con la quale la si attendeva. Per DELANCHY, la valorizzazione della mansione richiede anche un'uniforme impeccabile.

Sulla base dell'osservazione che la raccolta del 2011 non era più nell'aria da tempo, l'azienda ha voluto equipaggiare i suoi autisti, preparatori degli ordini, meccanici, lavatori e operatori di una nuova linea di divise da lavoro. Un gruppo composto da cinque collaboratori, ha lavorato alla progettazione delle divise con Hubert Le Blon, responsabile acquisti. In diciotto mesi, questi volontari si sono incontrati a scadenze regolari al fine di determinare una lista delle spese chiara e impegnativa. Indossare DPI e abbigliamento da lavoro è obbligatorio per il personale. Adattata alle loro esigenze, la mise deve essere confortevole, calda, visibile, resistente e impermeabile. Queste caratteristiche sono valide per tutti. Consapevoli dell'importanza dell'immagine, il Gruppo DELANCHY ha voluto superare le aspettative normative, integrando l'estetica e la modernità a questa lista.

Il Gruppo non ha risparmiato alcuno sforzo perché i DPI fossero uguali per tutti e non venissero percepiti come un'imposizione.

"I dipendenti sono i primi rappresentanti del Gruppo", sottolinea il gruppo di lavoro la cui missione è stata quella di selezionare un fornitore tra i vari candidati. Ma il design ha un prezzo, soprattutto se va a braccetto con gli standard motivati da salute e sicurezza, impensabili da ignorare. "Per offrire questa nuova linea ai suoi dipendenti, il Gruppo DELANCHY non ha esitato a mettere a disposizione un budget consistente", dice Hubert Le Blon. Consegnato in una sacca sportiva poco prima di Natale, rappresenta un bel regalo e dimostra l'attenzione del Gruppo per i suoi dipendenti.

In cambio, essi utilizzano la rete social





My Delanchy per postare dei commenti: "Sono felici di essere fashion per andare al lavoro", dice la squadra. Oggi, il gruppo di lavoro rimane in standby. "Vogliamo

delle necessità ergonomiche. Così, le agenzie più focalizzate sulla preparazione degli ordini formulano già delle richieste di imbracature o cinture lombari.

« E' successo che alla vista delle nuove divise DELANCHY, un concorrente o dei clienti si siano informati su chi fosse il fornitore », riferisce, non senza orgoglio, il gruppo di lavoro.

essere il più vicino possibile al campo", dice confidando che verranno apportate delle modifiche nel corso del tempo e

100 %  
delle vecchie divise sono state riciclate.















# Metodologia, approccio e indicatori

---

Il feedback social, sociale e ambientale porta all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019

È stato realizzato in più fasi:

- La costituzione di un gruppo di pilotaggio trasversale,
- Una fase di indagine con tutti gli amministratori di agenzia, che è stata una prima volta,
- Una fase di raccolta per identificare e raccogliere i loro contenuti,
- Una fase di consultazione del Comitato di Direzione per identificare gli obiettivi,
- Una fase di identificazione di persone di contatto e referenti per argomento,
- Una fase di formulazione degli obiettivi e delle iniziative corrispondenti che ha originato la realizzazione di una mappa, quest'anno l'obiettivo dello sviluppo umano è stato proposto e convalidato,
- Una fase di raccolta degli indicatori.

La mappa identifica questioni ambientali, sociali e societari, il cui impatto è considerato significativo sulla capacità dell'impresa di raggiungere i suoi obiettivi di performance responsabile.

Essa struttura e orienta:

- L'approccio stesso (temporalità)
- I temi principali (azione)
- La scelta degli indicatori (segnalazione)

Questi sono i principi del Reporting GRI (Global Reporting Initiative), che hanno ispirato questo lavoro per impegnare il processo di rendicontazione. Il caso in cui ci situiamo è quello in cui, secondo i termini del GRI, "l'organizzazione pubblica degli elementi di informazione derivanti da linee guida, ma non risponde a tutte le esigenze". È il caso nello specifico dell'implicazione delle parti interessate, area in cui il GRI raccomanda:

- Di condurre un lavoro di identificazione (in funzione agli obiettivi pertinenti)
- Di instaurare un dialogo
- Di associare le parti interessate all'approccio stesso e alla rendicontazione

Questo lavoro si impegna in particolare con i clienti, con il personale e i partner pubblici (forze dell'ordine in particolare) nella maggior parte delle nostre sedi di lavoro, ma rimane da essere esteso, formalizzato e soprattutto reso costante in un quadro ricorrente.

Il sondaggio eseguito presso gli amministratori delle agenzie è arrivato nel 2019 a completare questo strumento. Un principio, quello della pertinenza, è stato oggetto di un approfondimento del Comitato di Direzione per garantire che il rapporto evidenziasse aspetti che riflettano l'impatto economico, sociale e ambientale come parte sostanziale dell'organizzazione.

Le conclusioni di questo lavoro hanno strutturato il sommario di questa relazione, e in particolare la scelta di dare un grande spazio agli aspetti considerati pertinenti e prioritari per le parti interessate come per l'azienda: l'impronta ecologica, la sicurezza alimentare, la sicurezza stradale, lo sviluppo umano.

È anche il lavoro che ha permesso di dare priorità agli indicatori specifici, all'immagine della composizione della flotta veicoli e alla sua evoluzione, o ancora gli indicatori legati alla sicurezza sanitaria.

#### **A proposito della fase di indagine per identificare e raccogliere i contenuti**

Questa fase ha comportato:

- Delle interviste di approfondimento in funzione della RSE (aspetti sociali, societari e ambientali)
- Uno studio comparativo delle pratiche di rendicontazione della professione
- Uno studio di sollecitazioni dei principali clienti (questionario RSE)

#### **In merito al reclutamento delle persone di contatto e referenti per argomento**

Ogni tematica è stata trattata sotto la responsabilità di una persona di contatto referenziata incaricata di proporre e definire gli indicatori in merito alla loro pertinenza e la disponibilità delle informazioni. Tutti vengono integrati nel processo esistente in modo da garantire così la disponibilità dei dati

#### **Sulla formulazione degli obiettivi pertinenti**

Gli argomenti presi in considerazione per determinare le questioni rilevanti sono stati i seguenti:

- L'argomento è centrale per i nostri clienti
- L'argomento è ampiamente presente nel dibattito pubblico
- L'azienda viene sollecitata su questo argomento

#### **A proposito di individuazione degli indicatori**

La maggior parte degli indicatori considerati è presente nell'archivio GRI, così come nella Direttiva europea sull'informazione extra-finanziaria. Moltissimi indicatori specifici del mondo professionale aziendale sono stati creati o adottati per garantire la pertinenza delle informazioni emesse:

- In termini di sicurezza stradale
  - Numero di incidenti con responsabilità (rapportato al numero dei km percorsi)
- In materia di impronta carbonio:
  - Beneficiari della formazione eco-guida
  - Punteggio medio ECO-score
  - Consumo medio dei mezzi
  - Composizione flotta veicoli
- In materia di sicurezza alimentare:
  - Tasso di conformità sicurezza alimenti
  - Tasso di consegna conforme

Molti indicatori sono stati considerati irrilevanti perché, nell'attività aziendale, sono conformi al regolamento.

#### **Una novità, la referenza agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**

Nel 2019 l'azienda si è posta l'obiettivo di analizzare la sua adesione agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Ha istituito un lavoro di background per:

- Identificare gli obiettivi ai quali contribuisce,
- Precisare, per ciascuno, gli scopi interessati.

Questo progetto verrà continuato e ampliato da una diffusione della relazione ad ogni collaboratore.

#### **Percorsi per progredire**

La presente relazione è migliorabile. Se alcuni aspetti sono stati approfonditi con il lavoro sulla pertinenza degli obiettivi relativi all'attività, altri costituiscono un *work in progress*.

# Indicatori Sociali

## EFFETTIVI

2019

3 161

2018

3 187

Commento :  
2018 CDD + CDI al  
31/12/2019 + effettivo medio  
interim sull'anno

2019 CDD + CDI al  
31/12/2019 + effettivo  
interim al 31/12/19

Comprend Defitrans + SAS  
+ TFA +Italia + Barcellona +  
Interim al 31/12/19

## RIPARTIZIONE PER SESSO



2019

372

2018

376



2019

2 533

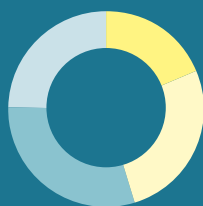
2018

2 517

Commento:  
CDD+CDI al 31/12/2019  
Oltre interim

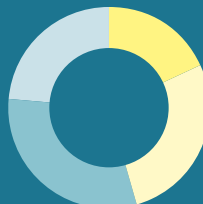
## RIPARTIZIONE PER ETA'

2019



< di 30 anni : 18,49 %  
Da 30 a 39 anni : 24,50 %  
Da 40 a 49 anni : 28,98 %  
> di 49 anni : 28,27 %

2018



< di 30 anni : 19,4 %  
Da 30 a 39 anni : 25,1 %  
Da 40 a 49 anni : 30 %  
> di 49 anni : 25,5 %

## IMPIEGO

### Assunzioni e Licenziamenti



NEL 2019  
Assunzioni

909

Licenziamenti

99

NEL 2018  
Assunzioni

910

Licenziamenti

95

Commento :  
Assunzioni CDD+CDI

Licenziamenti: disciplinari +  
inattitudine

### Assenteismo

NEL 2019

7 %

NEL 2018

6,7 %

Commento:

Numero di giorni di assenza  
(incidenti sul lavoro e fermo  
ingiustificato) / sul numero di  
giorni lavorati

## ANZIANITA'



NEL 2019

**9 anni e 2 mesi**

Tutto il personale

**8 anni e 1 mese**

Operai/Impiegati

**14 anni e 4 mesi**

Capi operai

**13 anni e 5 mesi**

Quadri

NEL 2018

**9 anni e 2 mesi**

Tutto il personale

**8 anni e 3 mesi**

Operai/Impiegati

**11 anni e 11 mesi**

Capi operai

**13 anni e 10 mesi**

Quadri

## SALUTE E SICUREZZA

### Incidenti

| 2019 | 2018 |
|------|------|
| 331  | 329  |

Commento:  
Numero di AT che hanno causato un arresto del lavoro

## FORMAZIONE

### Beneficiari (autisti) della guida ecologica

| 2019 | 2018 |
|------|------|
| 113  | 86   |

Commento :  
obiettivo 2020: 180

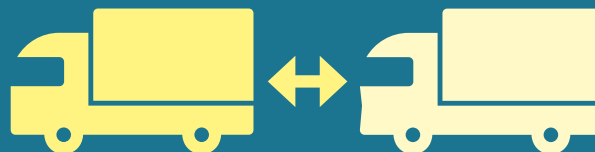
### Punteggio ECO-score

| FINE 2019 | FINE 2018 |
|-----------|-----------|
| 8,11 / 10 | 8,01 / 10 |

### Elemento qualitativo

L'azienda ha adottato il punteggio ECO-score\* (Logiciel Optifleet) per migliorare il consumo medio dei suoi veicoli.

\*Bene >= 8 / Si può migliorare: tra 6 e 7,9 / basso: < 6



## FINANZIAMENTO A TITOLO DI FORMAZIONE

| 2019        | 2018        |
|-------------|-------------|
| 1 630 624 € | 1 389 778 € |

### Elemento qualitativo

Contributo formativo all'OPCO che ora comprende finanziamento del lavoro-studio + piano di sviluppo delle competenze.

## DÉTAIL PLAN DE FORMATION

NEL 2019



Numero ore  
26 448



Numero di stagisti  
1 504



Numero di sessioni  
409

NEL 2018



Numero ore  
28 711



Numero di stagisti  
1 449



Numero di sessioni  
437

# INDICATORI SOCIALI

## IMPIEGO

### Aiuto per l'impiego, Alternanza

Contratto di professionalizzazione e apprendistato

EN 2019

75

EN 2018

92

Commento: corrisponde al numero di contratti in alternanza firmati nell'anno.



### Impiego e inserimento di persone diversamente abili



NEL 2019

Percentuale di lavoratori diversamente abili  
**3,98 %**

Assunzione di lavoratori riconosciuti diversamente abili:  
**7**

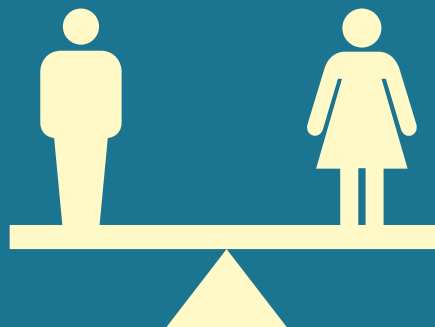
NEL 2018

Percentuale di lavoratori diversamente abili:  
**4,43 %**

Assunzione di lavoratori riconosciuti diversamente abili:  
**10**

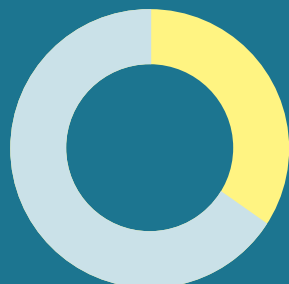
### Uguaglianza tra uomini e donne

Essendo l'impiego di personale maschile e femminile molto categorizzato, la realizzazione di un indicatore non sarebbe pertinente. L'azienda applica, qualsiasi sia la mansione occupata, una rigida uguaglianza nella remunerazione.



## IMPIEGO DEI SENIOR

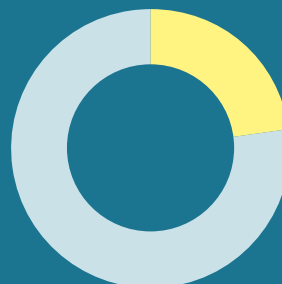
2019



Percentuale di accesso alla formazione dei senior

**31 %**

2018



Percentuale di accesso alla formazione dei senior

**23 %**

Commento: Persone di più di 50 anni.



# Indicatori Societari

## SICUREZZA STRADALE

### Autisti recidivi



FINE 2019

8

FINE 2018

19

### Km da percorrere per 1 incidente per

2019

446 568

Km

2018

420 186

Km

## SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI

### Conformità, sicurezza degli alimenti



Percentuale di conformità di sicurezza degli alimenti

2019

100 %

2018

92 %

### Elementi qualitativi

La percentuale di conformità per la sicurezza degli alimenti è calcolata secondo le valutazioni realizzate dalla DDPP sulle diverse sedi. In funzione della valutazione, la misurazione si effettua nel modo seguente. Molto soddisfacente: 100%. Soddisfacente: 66%. Da migliorare: 33%. Non soddisfacente: 0%.

Il risultato è disponibile in accesso libero su internet dal 01.03.2017.

Percentuale di consegna conforme

2019

99,39 %

2018

99,36 %

# Indicatori ambientali

## Consumo medio dei motori Optifleet



FINE 2019

27,59 l  
/ 100

FINE 2018

27,98 l  
/ 100

## Punteggio ECO-score

2019

8,11

2018

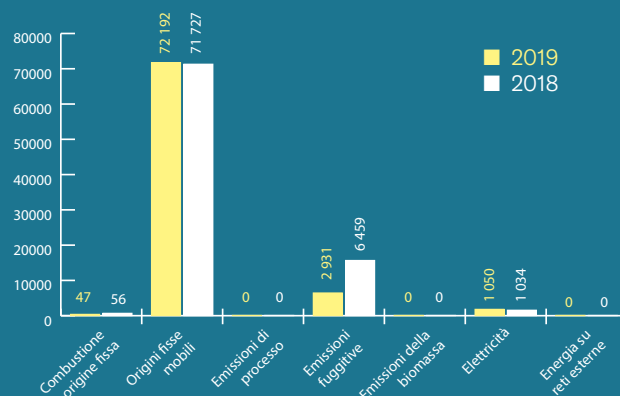
8,01

## Elemento qualitativo

L'azienda ha adottato il punteggio ECO-score\* (logiciel Optifleet) per migliorare il consumo medio dei suoi veicoli.

\*Bene:  $\geq 8$  / Può migliorare: da 6 a 7,9 / Basso:  $< 6$

## Emissioni per voce (tonnellate eq. CO<sub>2</sub>)



## Commento:

Lo sforzo portato per il rinnovamento frigorifero (diminuzione sensibile delle emissioni fuggitive) ha permesso di diminuire significativamente le nostre emissioni.

## Emissione di CO<sub>2</sub> per km percorso

1° semestre 2019

**0,737 g/km**

1° semestre 2018

**0,749 g/km**

2° semestre 2019

**0,738 g/km**

2° semestre 2018

**0,727 g/km**

Fonte: insieme della flotta pesante in proprietà e locazione a lunga durata

## Composizione della flotta di veicoli

AI 31/12/2019

Euro 5 : 11,23 %



Euro 6 : 88,77 %



2018

Euro 5 : 11,53 %



Euro 6 : 88,47 %



Commento: cambia poco in quanto rinnoviamo oggi molti mezzi che erano già Euro6. Gli Euro5 che rimangono sono dei titolari che viaggiano poco. Abbiamo comunque deciso di farne uscire la metà nel 2020.

## Consumo elettrico delle superfici refrigerate



FINE 2019

77  
kWh/m³

FINE 2018

83  
kWh/m³

FINE 2017

82  
kWh/m³

Commento: nonostante un picco di calore e un'estate molto calda, il nostro consumo elettrico si è considerevolmente abbassato. La nostra politica di continuità e di cambiamento di gruppi freddi e di illuminazione a LED comincia a portare i suoi frutti.

## Previsione e garanzia per i rischi in materia di ambiente

COPERTURA RC

1 120 000 €

EVENTI

100 000 000 €

Su danni consecutivi garanzia assicurazione



**Trattamento dei rifiuti derivanti dalle opere di risanamento**

NEL 2019

Terra idrocarburata  
**83,570 t**

Terra non idrocarburata  
**0,780 t**

Terra/acqua idrocarburata  
**32,040 t**

Liquido idrocarburato  
**171,780 t**

Materiale di scarico  
**22 t**

Sabbia di pulitura  
**7,250 t**

NEL 2018

Terra idrocarburata  
**85,440 t**

Terra non idrocarburata  
**3,030 t**

Terra/acqua idrocarburata  
**34,140 t**

Liquido idrocarburato  
**172,590 t**

Materiale di scarico  
**20,660 t**

Sabbia di pulitura  
**8,500 t**

## Elementi qualitativi

Per evitare ogni rischio di rigetto, la pianificazione delle manutenzioni è minimo semestrale (alcune opere necessitano una cadenza trimestrale).

**Grazie  
a tutti quelli che si sono  
impegnati per produrre  
questa relazione:**

Benoît BEAUFILS  
Christophe BERNARD  
Damien BRETALT  
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

**Grazie  
anche a tutti i nostri  
direttori di agenzia:**

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)





### **Il « team building » by Delanchy**

Le inaugurazioni o aperture di agenzia (qui quella di Boulogne-sur-Mer) sono occasione per tutto il Comitato di Direzione per operarsi al fine di garantire ai dipendenti il lavoro nelle migliori condizioni. Durante queste giornate, è possibile vedere la Direttrice Generale passare un ultimo colpo di straccio (perché deve brillare!), il Direttore commerciale collegare le stampanti o ancora il DRH occuparsi delle decorazioni: « è il nostro modo di fare team building ! » sottolinea Brigitte Delanchy.

Realizzazione :  
Histoire de Comprendre  
APRILE 2020

Credit photo :  
Sylvain MALMOUCHE - Regards Photographe  
Jean-Jacques RAYNAL  
Pierrick CONTIN  
Renault Trucks



