



Informe RSE IV

Resultados
extrafinancieros 2020

Informe RSE IV

Resultados
extrafinancieros 2020



- A. Adam
- Chatillon
- G. Honoré
- H. Lagache
- L. Fontaine

El sentido del compromiso

Siempre me dirijo con especial emoción a los actores de esta noble profesión del transportista. Tengo el recuerdo de lo que mi padre, siendo chófer de ruta, me hacía compartir de este oficio exigente pero apasionante en cuanto a descubrimientos.

Guardo una visión y un profundo afecto por este mundo que conozco tanto y que, desde mis diferentes responsabilidades, defiendo con toda mi alma.

En nuestra región, eje europeo donde confluyen intercambios y logística, sabemos cuánto contribuye el transporte en el desarrollo económico y social.

Aquí, en Pas-de-Calais, nos consta lo que es el valor de la empresa para un territorio. Representa una obra mancomunada entre aquellos empresarios que le dan su origen y la comunidad de mujeres y hombres que le dan vida, donde codo a codo se embanderan sintiéndose orgullosos y gratificados.

Trabajadores del mar y de la tierra, los Boloñeses han visto a la empresa DELANCHY tender amarras en nuestra ciudad, desarrollarse e invertir en una nueva herramienta de trabajo.

La empresa DELANCHY, siempre orgullosa de la historia local del transporte vial con la que ha contribuido para que perdure, ha sabido confiar en la población local generando empleo sostenible, multiplicando por cuatro sus establecimientos y desarrollando esta actividad. Ha sabido también imponerse como actor fundamental y como referente en la actividad portuaria de BOULOGNE-SUR-MER y en su centro europeo en la industria marítima como lo es Capecure.

Aquí, hemos sido testigos y actores de la extraordinaria capacidad de esta empresa en adaptarse a las grandes evoluciones que atraviesa el oficio del transportista y, en líneas generales, las que conmocionan a la economía marítima y expectativas siempre novedosas del consumidor.

Pero la empresa DELANCHY también significa, voluntad, a través de la innovación y el desarrollo, en querer participar en los desafíos del mañana y hacer frente a los retos que se nos impondrán principalmente en la incursión a la energía alternativa. Es lo que permitirá a nuestro sector garantizar un posicionamiento junto a otros medios de transporte.

En definitiva, es esta dinámica y proactividad lo que expresa este informe RSE, aunque también y desde un lugar más profundo, son los valores que alientan a la familia DELANCHY desde sus comienzos, la gratificación y el respeto de los actores de la empresa en su diario vivir. ¡Esos valores que hacen más fácil superar los retos, que conducen al camino del éxito y que le dan un sentido al compromiso!

Frédéric Cuvillier
Ex Ministro de Transporte, del Mar y de Pesca
Alcalde de Boulogne-sur-Mer
Presidente de la Comunidad Boloñesa de Aglomeración

Frédéric Cuvillier





¡La RSE a prueba de tempestades!

Como todas las empresas, hemos vivido un año 2020 particular, marcado por la crisis sanitaria y la crisis económica que le siguió.

Lo único que faltaba eran los atrasos del Brexit para tener cartón lleno y que parezca una obra de Turner – único en su especie para pintar catástrofes.

Pero Turner también es famoso como el «Pintor de la Luz», lo vemos aquí en esta escena representando barcos de pesca zarandeados por el oleaje en el muelle de Calais, donde asoma una luz al fondo.

Esta luminosidad se la debemos a nuestros equipos a quienes dedico un inmenso **gracias!**

A menudo decimos que la RSE debe ponerse a prueba en los hechos.

Detrás de las intenciones, la idea es medir hasta qué punto los desafíos significativos de la empresa están en línea con la realidad, y en qué grado estos se tratan, más allá de cualquier circunstancia.

En el 2020, nuestra iniciativa RSE se habrá puesto a prueba en medio de una tormenta!

En Bretaña, tierra de proverbios y lindo clima, tenemos la costumbre de decir «el que camina recto siempre encuentra el camino suficientemente ancho».

Es así, en este contexto, que hemos continuado con nuestros esfuerzos y multiplicado las iniciativas:

- siempre manteniendo la modernización en nuestra flota de vehículos. Si se cruza con un camión Delanchy en la ruta, seguramente hay un 94% de probabilidades que sea un Euro 6 que corresponde a la norma más elevada del medioambiente,
- seguimos incursionando en las energías alternativas, gas para las líneas regionales, electricidad para los trayectos urbanos, pero también el proyecto hidrógeno
- nuestros esfuerzos en cuanto a seguridad vial se han incrementado,
- nuestra estrategia de «Food «Defense» (protección alimentaria) se ha fortalecido.

En definitiva, “nunca nos rendimos”, y menos aún abandonamos nuestra intención de continuar desarrollándonos en el camino del progreso cuya pertinencia se habrá destacado más debido a las contingencias encontradas.

Este 4to Informe RSE es testigo.

¡Gracias!

Brigitte Delanchy
Presidenta



- 1 Impacto territorial
- 2 Igualdad de oportunidades
- 3 Riesgo de contaminación
- 4 Protección del agua
- 5 Capacitación y aptitudes
- 6 Bienestar laboral
- 7 Calidad del diálogo social
- 8 Seguridad alimentaria
- 9 Seguridad del personal
- 10 Seguridad vial
- 11 Huella ecológica
- 12 Honradez en las prácticas

● Nivel de excelencia a mantener

● Progresos sensibles a confirmar

● Progresos sensibles a entablar

La cartografía materializa el marco de aplicación de la iniciativa RSE de la empresa, identificando los desafíos prioritarios en función del corto y largo plazo.

Esta cartografía releva los retos medioambientales, sociales y societarios cuyo impacto se considera significativo en cuanto a la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos de rendimiento responsable.

Son los principios en los cuales se basan los informes GRI (Global Reporting Initiative) que han inspirado a nuestra labor para entablar nuestra iniciativa en los informes.

Uno de los principios, el de la pertinencia, ha sido objeto de un profundo trabajo por parte del Comité Directivo para garantizar que el informe destaque aspectos que reflejen los impactos económicos, medioambientales y

sociales sustanciales de la organización. Es este trabajo que ha estructurado el resumen del informe que ha permitido priorizar la implementación de ciertos indicadores en torno a cuatro desafíos vitales: huella ecológica, seguridad alimentaria, seguridad vial y desarrollo humano.

Por último, este informe:

- consolida una perspectiva editorial original bautizada “Deber de seguir”. La idea consiste en presentar el futuro de las innovaciones en el tiempo, siendo el caso este año de la incursión en hidrógeno.
- hace referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible entre los cuales encontramos la meta correspondiente en forma de pictograma en las páginas dobles dedicadas a nuestros grandes desafíos.

La RSE es una iniciativa de progreso respaldada por una dinámica profundamente humana. Nuestro informe refleja los valores de la empresa: pragmatismo, sencillez y ser directo.

ÍNDICE

- 02** *Introducción*
Frédéric Cuvillier
- 04** *Editorial*
Brigitte Delanchy
- 08** DELANCHY
Un modelo único
- 10** Una agencia
en la crisis
- 12** *Entrevista con*
Jérôme Guillaume
- 14** *Brexit*
Servicio de aduana oficial
- 16** *Nuestros desafíos*
Seguridad vial
- 18** *Foco*
¿Qué es un buen
conductor?
- 20** *Nuestros desafíos*
Huella ecológica
- 22** *Gran enfoque*
Matriz energética
- 26** *Deber de seguir*
Incursión hidrógena Los
pioneros son testigos
- 30** *Foco*
Entrega urbana
- 32** *Foco*
Générac, plataforma
nueva generación
- 36** *Nuestros desafíos*
Seguridad alimentaria
- 38** *Foco*
#Impecable...
¡cueste lo que cueste!
- 40** *Nuestros desafíos*
Desarrollo humano
- 42** *Entrevista*
Emmanuel Violle
- 44** *Metodología*
- 46** *Indicadores*
- 52** *Agradecimientos*

Un actor fundamental

Precursor en la circulación que se extiende en la línea Lorient-Lyon, el grupo se diversificó entre productos frescos y logística a partir de principios de los años 80. Hoy en día, el Grupo DELANCHY es una empresa especializada en transporte y logística de productos perecederos a temperatura controlada positiva.

El Grupo se caracteriza por:

- infraestructuras rendidoras, organización ampliamente descentralizada, con 41 agencias (entre las cuales dos en Italia, una en España y un servicio aéreo y marítimo),
- una identidad de empresa familiar: Joseph (fundador) y sus hijos Brigitte y Frédéric dirigen la organización,
- rendimientos financieros garante de independencia,
- principio de dominio en calidad de servicio a través de la estricta limitación en cuanto a tercerización,
- una iniciativa ciudadana que combina el cumplimiento de las normativas, amplio anticipo del marco legislativo en el ámbito de la RSE y principio de ejemplaridad desde arriba.

Responsabilidad

El Grupo transporta productos frágiles, lo cual implica una extrema responsabilidad.

Su misión es realizar la entrega en el menor plazo posible, en óptimas condiciones de higiene, seguridad, trazabilidad y calidad

Distribución

Etapa previa: Clientes

- despachantes
- Pescadores
- Productores
- Cooperativistas
- Agentes Transformadores
- Mayoristas
- Industriales
- agroalimentación

Etapa posterior: Clientes

- destinatarios
- Minoristas
- Catering de viandas
- Mayoristas
- Plataformas GMS
- Distrib. gran escala



RSE: reseñas históricas

1 Seguridad Sanitaria

1970

Inventación de oferta de transporte

“Justo a tiempo”

Joseph Delanchy duplica las tripulaciones y crea el transporte justo a tiempo de productos del mar. Luego de recoger en los puertos de Bretaña, el camión se va al medio día para llegar al mercado de Lyon de noche y de madrugada. Gracias y a partir de este nuevo servicio, ¡el pescado está tan fresco en el plato de los lioneses como en el de los lorienteses!

2 Seguridad vial

1975

Implementación del mantenimiento preventivo

DELANCHY está dotado de un taller de mantenimiento preventivo. El objetivo es doble: incrementar la seguridad de los vehículos y evitar averías. El atributo de este taller en casa es también poder prolongar la vida útil de la flota.

3 Innovación Social

1994

Creación de la Academia DELANCHY.

La empresa invierte en capacitación, creando así un núcleo de colaboradores y brindando una formación en el oficio a medida.

4 Huella ecológica

2014

DELANCHY abre una “plataforma ideal” en Bordeaux-Bègles.

El establecimiento de 3.500 metros cuadrados está construido sobre la base de una iniciativa ecorresponsable. El calor de las cámaras frigoríficas se recupera para calentar las instalaciones. El agua de lluvia, recogida en un depósito de riego y lavado de los vehículos, se reprocesa en un 60%.

4 Huella ecológica

2017

Un camión 100 % eléctrico

Renault Trucks y el Grupo DELANCHY desarrollan un camión 100 % eléctrico equipado con una cámara frigorífica para la entrega de productos frescos, modelo sin emisiones contaminantes (ni sonoras) entrega en Les Halles de Lyon - Paul Bocuse.

5 Solución digital

2018

El Grupo implementa el **D'Livery solución digital y colaboradora.**

6 DELANCHY y Chéreau testean un semirremolque a hidrógeno

2019

La pila a combustible utilizada alimenta la unidad de refrigeración del remolque así como a todos los equipos que requieren energía. Bautizado **Hydrogen Power H2**, el vehículo “fabrica su propia refrigeración” libre de emisiones de CO2 y partículas.

7 DELANCHY se compromete acompañando a la región a favor de la energía hidrógena

La empresa se compromete y firma el estatuto hidrógeno, iniciativa de las regiones donde tiene presencia: Morbihan y Mancha. (ver también página 26).



55 %

productos frescos (jamones, carnes, frutas y verduras)

45 %

productos del mar



65 %

transporte

35 %

logística

41

agencias y plataformas

3 200

empleados

110 000

m² de depósitos

1 000

vehículos

La agencia Frigo Transports 86 en medio de la crisis

El Grupo DELANCHY se caracteriza por la diversidad de sus agencias que se amalgaman con las particularidades de cada región. Cada agencia tiene sus especificidades propias, pero todas han atravesado una crisis inédita. Como todas las agencias del grupo, Frigo Transports 86 atravesó, en el 2020, una baja en los volúmenes de transporte.

La gestión de la crisis se ha centrado en dos aspectos: el dimensionamiento de la plantilla en función de las necesidades y la revisión del plan de transporte para optimizar las cargas y los flujos con el fin de obtener la máxima rentabilidad del tráfico mantenido. Todo esto sin empeñar las precauciones reglamentarias destinadas a proteger la salud de los empleados. Una mirada a un año especial.

17 de marzo de 2020. Se implanta el primer confinamiento en Francia. Tras el cierre de las escuelas y de todos los bares y restaurantes del país, a continuación, les tocó a los llamados comercios «no esenciales», obligados a bajar la cortina. Parte del mundo deja de girar en un intento de frenar la epidemia del Covid 19, que desemboca en la saturación de los hospitales.

Inmediatamente el Grupo DELANCHY se reacomoda para enfrentar la crisis en todas sus dimensiones, humana, sanitaria y económica. En la casa matriz, se consolida una oficina específica, en vínculo con todos los puestos para impulsar acciones,

recopilar observaciones del terreno y hacer predominar una sinergia. Cada lugar, que cuenta con referentes Covid, se esfuerza por otro lado, a encontrar soluciones adaptadas a su

« Lo primero para hacer era movilizar las tropas a nivel interno ».

propia situación. Como todas las agencias del Grupo, Frigo Transports 86, establecida en la aglomeración de Poitiers, se ve afectada de lleno con esta detención brutal de la actividad económica. La agencia, que da empleo a 102 asalariados y opera una flota de

29 vehículos, de los cuales 17 son semirremolques, 11 transportadores y un camión 3,5 toneladas, sólo en el mes de marzo sufre una caída en su volumen de facturación del 31 % en

relación al año anterior. Incluso, como brinda el transporte de comestibles, Frigo Transports 86, como todo el grupo, se ve especialmente expuesta al vuelco coyuntural. Primero, porque la entidad de Poitiers está enfocada orientada a una clientela de profesio-



nales del catering, imposibilitados de trabajar en ese momento. Luego, porque la facturación del Grupo DELANCHY corresponde entre un 30 y 40 % al transporte de productos del mar, olvidados en esta etapa inédita donde los franceses se refugiaron en la canasta «básica». Por otro lado, la clausura de mercados les generó una drástica disminución de oportunidades. En los puertos, muchos barcos pesqueros quedaron varados por falta de suficiente demanda. Desde la costa, el tráfico cae. Los circuitos de distribución se desplazan hacia los actores de la GMS, tiendas de comestibles y pequeñas superficies comerciales.

Para amortiguar el golpe, Benoit Gorge adopta una gestión a medida. «Había que reducir costos con urgencia, entre los cuales fundamentalmente, la masa salarial y compra de gasoil. Recurrir a la actividad parcial para adaptar los recursos a las necesidades reales y la reelaboración de las planificaciones de transporte fueron las dos palancas principales para el salvataje de la actividad», explica

Benoit Gorge, director de Frigo Transports 86. «Lo primero para hacer era movilizar las tropas a nivel interno», declara. Un CSE de carácter extraordinario se reunió urgente con los delegados de personal para hacer adoptar diferentes medidas entre las cuales la actividad parcial, pero también la flexibilidad en asignaciones y programación. También se pidió a los empleados que se tomaran lo máximo de licencia y reposo compensatorio durante este periodo.

« ¡Todos entraron en el juego! ».

Otro caballito de batalla: la revisión completa del cronograma de transporte. El desafío consiste por tanto en optimizar al máximo los trayectos para limitar los desplazamientos de los vehículos y así ahorrar combustible, manteniendo la calidad del servicio. Esta organización contó con el apoyo de algunos clientes. Por ejemplo, las tiendas Metro aceptaron recibir entregas entre las 6 h o 7 h en vez

de 5 h como estipulado en el contrato madre. Este ahorro de tiempo se aprovechó en los muelles y depósitos, para aglutinar entregas y aumentar los niveles de carga. «Hubo que pilotear el día a día», confiesa Benoit Gorge. Las medidas aplicadas, junto con la actualización periódica de la información, permitieron a la agencia resistir al temporal: Frigo Transports 86 no debió recurrir a ningún despido. Aunque el mes de julio fue bueno, el segundo y el tercer confinamiento menos estrictos que el pri-

mero, limitaron el descenso del volumen de facturación del 2020 al 15%. Benoit Gorge pondera la adhesión de todos los empleados a las propuestas planteadas por la dirección: «todos entraron en el juego. Estas medidas fueron perfectamente aceptadas», destaca con agradecimiento. Un consenso que atestigua, además, la muy buena calidad del diálogo social y el interés por mantenerlo.

« ¡Hay que mirar más allá! »

Jérôme Guillaume • Director General del Grupo DELANCHY

¿Cómo ve usted la crisis COVID?

Tuvo varias etapas, la primera casi de estupefacción ante una crisis para la cual nadie estaba realmente preparado, pero, paradójicamente, fue una oportunidad para valorizar nuestra profesión. Nuestros valores, sobre todo humanos se expresan plenamente. La solidaridad, el espíritu de iniciativa estuvieron muy presentes, ya sea entre nuestros equipos, nuestros proveedores o nuestros clientes. Luego, en una segunda etapa, nos fuimos adaptando, nuestros equipos vivieron momentos difíciles y todos respondieron y estuvieron presentes. Es motivo de orgullo. Todo este periodo, que sigue siendo relevante hoy en día, se vio marcado, sin embargo, por un clima de ansiedad que ha puesto a prueba a la empresa duramente, pero que, en el fondo ha cambiado la naturaleza de sus apuestas fundamentales.

¿Cuáles son esas importantes apuestas?

La primera reside en nuestra capacidad de conservar y desarrollar

nuestras habilidades. La fidelidad de nuestros empleados es fundamental, queremos mantener nuestros puntos fuertes porque estamos convencidos de que, una vez superada la crisis, así podremos retomar una fase de desarrollo. Tenemos que ocuparnos de un verdadero choque generacional, con los jóvenes quizás un poco versátiles, a quienes debemos inculcar el placer del trabajo bien hecho e inversión a largo plazo.

¿Qué entiende usted por choque generacional?

Me refiero a que tenemos el desafío de paliar entre el retiro de esa generación que ha contribuido en la construcción de este grupo (personal involucrado, trabajador y respetuoso de los valores DELANCHY) y los jóvenes que a veces los motivan otras prioridades. La mejora en idoneidad a través de la capacitación resulta totalmente decisiva, a pesar de un periodo poco propicio para intercambios y para organizar



capacitaciones presenciales No nos rendimos en ese punto, pero todavía hay margen de progreso. Por último, continuamos nuestros esfuer-

definitivamente en nuestro ADN. La forma en que asumimos nuestras responsabilidades ocupa un rol indiscutible para direccionar nues-

en una mejor distribución de la información con nuestro entorno, ya sean proveedores, clientes u organismos públicos. Necesitamos el compromiso de todos para avanzar en aspectos como la huella de carbono y la ecológica. Tenemos que ser capaces de poder embarcar a todo el mundo en esta transición y que cada uno haga un esfuerzo. Tomando el ejemplo de la huella de carbono, en 4 años la parte de vehículos de última generación, o sea Euro 6, pasó del 50 al 94% en la composición de nuestra flota. Se trata de una inversión importante para la empresa que debe ser reconocida y fomentada, así como lo hacemos para mejorar el rendimiento energético de nuestras plataformas. Para adelantar un cambio en la velocidad, necesitamos progresar en un entorno que favorezca a estos esfuerzos. Tenemos que mirar más allá y pasar juntos a la acción.

« La fidelidad de nuestros empleados es esencial, queremos conservar nuestras fuerzas vivas ».

zos en cuanto a renovación de flota, inversión en plataforma y “food defense”. Son temas en los que estamos un paso adelante con respecto a la competencia y donde nuestros clientes están cada vez más sensibles. El término «impecable» ha sido siempre una seña de identidad de nuestra empresa y se refleja en nuestra reputación en cuanto a higiene y prolijidad, conceptos que resultan más relevantes que nunca en esta crisis sanitaria

tros objetivos. Los aspectos sociales contribuyen a la fidelización, contratación e integración. Los aspectos del medioambiente participan de la calidad de nuestra imagen y son premisas reconocidas por nuestros clientes. El Grupo DELANCHY priorizó la estrategia RSE dentro de su actividad, para nosotros no se trata ni de un efecto de comunicación, ni de una manera, es un canal que seguimos zanjando en forma duradera.

¿En este contexto, que rol usted le atribuye a la estrategia RSE?

JPodría decir que la RSE ya entró

¿Cómo seguir avanzando?

Las maneras para mejorar en las que reflexionamos pueden resumirse

Brexit: implementación de un servicio oficial de aduana

Desde el 2019, la agencia COPROMER se organiza para acompañar a sus clientes cuya actividad se verá afectada por el Brexit. Solicitud de autorización y habilitación, implementación de garantía bancaria para el despacho de mercadería, preparación de los clientes afectados en primer lugar... El 1ero de enero de 2021, su departamento de aduanas se encuentra operativo.

Decidido por referéndum del 2016, el Brexit quedó establecido el 1ero de enero de 2021. Desde esa fecha, aunque no hay que pagar derechos de aduana, se aplican las formalidades aduaneras y los controles sanitarios y fitosanitarios en el transporte de mercadería entre la Unión Europea y el Reino Unido. Para acompañar a sus clientes importadores y exportadores con intereses en dicho país, Philippe Lemaire, Director de COPROMER, creó dentro de su agencia un servicio de aduana habilitado.

Iniciando en el 2019 para encontrarse operativa en el momento en que fuera efectivo el restablecimiento de las fronteras – fecha difícil de determinar para entonces – esta actividad complementaria se basa en la experiencia de un profesional que pueda justificar dos años de certificación

aduanera. Contratado en febrero de 2019, Pascal Rénier con casi 40 años en el oficio. «*Esta iniciativa responde a la intención de querer dar seguridad a nuestros clientes y nuestros flujos logísticos para ofrecer la mejor calidad de servicio y defender los intereses de todo el sector*», explica Philippe Lemaire.

En cuanto a productos frescos, y sobre todo tan sensibles como los productos del mar, cualquier ahorro de tiempo en la cadena de abastecimiento se refleja en el plato. «*Al participar nosotros mismos en estas operaciones, sabemos dónde se encuentra la mercadería y no tributamos por terceros*», especificó. La proximidad entre COPROMER y la Sección de Inspección Veterinaria y Fitosanitaria en las fronteras (SIVPEP) permite incluso al personal llevar directamente

los documentos a los conductores de los camiones a sus cabinas, evitando pasar por las oficinas.

Al servicio de aduana COPROMER, abierto a todas las agencias del grupo para atender las necesidades de sus respectivos clientes, se le unieron otras dos personas de tiempo completo y debidamente capacitadas, Dorine Defachelles y Juliette Flinois. La toma de sus funciones se hizo a todo vapor. «*Las tres primeras semanas fueron complicadas, ya que los importadores y exportadores no habían tomado la medida completa en cuanto a los procedimientos a efectuar. Los ingleses no habían capacitado suficientes representantes autorizados habilitados para la aduana. Sin contar que, con la crisis sanitaria, también faltaban veterinarios. Por nuestro lado, probamos nues-*



► Pascal Renier, Encargado
Depto. Aduana COPROMER

tro programa informático en la práctica, lo cual necesitó algunos ajustes», cuenta Pascal Rénier. Además del certificado sanitario, hay que presentar, en ambos lados del Canal de la Mancha, un certificado de capturas (donde consta que el buque pes-

servicio de aduanas ha encontrado su velocidad cruce y está atravesando un aumento de solicitudes. Philippe Lemaire desea llegar todavía más lejos con la oferta de servicio: « para proteger la frescura de los productos, nosotros vamos

COPROMER en primera instancia, luego de todas las agencias del grupo. « Esta habilitación permitirá disminuir los controles físicos, pero también facilitar, para toda nuestra clientela importadora, la autoliquidación del IVA », declara Pascal

« Para proteger la frescura de los productos, nosotros perseguimos el objetivo de dimensionar un equipo que permita una reactividad 24h/24 ».

quero entró en una zona autorizada) así, llegado el caso, una licencia de circulación T1 permite a los vehículos acceder a un puesto aduanero interno distinto al del ingreso (trayecto de Calais a Boulogne-sur-Mer en el caso de un convoy inglés llegando a Francia por ejemplo). Pasado este período de rodaje, el

atrás de objetivo de dimensionar un equipo que permita una reactividad 24h/24 ».

Capitalizando este nuevo conocimiento y pericia técnica, el grupo entabló un proceso para conseguir la Certificación OEA* (Operador económico habilitado) de

Rénier. Un beneficio que podría entonces beneficiar a muchos actores, superando así ampliamente el marco del Brexit.

*COPROMER TRANSPORTS
AGENCIA DE ADUANA
GRUPO DELANCHY
Nº de habilitación aduanera n°00005884



Seguridad vial

Más que preocupante, la seguridad vial es fundamentalmente imperiosa para el Grupo DELANCHY. En la actualidad, el peligro proviene a veces de los avances tecnológicos. Más que nunca, el mensaje difundido por el Grupo entre sus 1.200 conductores trata sobre la supervisión.

Clave para entender

En el 2019, en nuestra red vial francesa, los transportes pesados estuvieron implicados (no necesariamente responsables) en 3.000 accidentes de 56 000. La implicación de transportes pesados en accidentes de ruta se mantiene estable desde hace 10 años mientras que la de las motos y autos aumenta.

La seguridad vial: un desafío que no es de ayer

Calidad y seguridad son las palabras clave del transportista desde sus inicios. Desde 1980, el Grupo DELANCHY contrata a un expolicía para supervisar la calidad de la conducción. Hoy, el Grupo cuenta con 2 ex policías que supervisan el tiempo de trabajo de los conductores y analizan las infracciones.



1 Comité seguridad ampliada

En el 2019, bajo la responsabilidad directa del Director General, el Comité Seguridad tomó una nueva dimensión incorporando representantes de todos los servicios e involucrándolos en los riesgos y accidentes de trabajo. El Comité Seguridad se origina con campañas internas de sensibilización teniendo la responsabilidad del seguimiento de los indicadores pertinentes.

2 Nuevo Protocolo del Conductor

Como parte del Manual Profesional, presenta las reglas y usos en cuanto a la relación con las partes interesadas, así como a las normas en cuanto a seguridad y calidad de los alimentos.

3 Nueva FCO

La Formación Complementaria Obligatoria se ha rediseñado para que la capacitación sea más eficaz y beneficiosa para los conductores.

4 Unidad de prevención de riesgos psicosociales y nuevas adicciones

Si bien la lucha contra las adicciones tradicionales es obvia para la seguridad vial, la empresa está particularmente atenta a los riesgos psicosociales, pero también a las nuevas adicciones. De este modo, los juegos en línea (factores de estrés y fatiga) son un objetivo específico.

5 Análisis de riesgos

Cada oficio (conductor, administrativo, oficiales de mantenimiento y taller) es objeto de un análisis específico de riesgos. La empresa se ha abastecido de herramientas adaptadas a cada situación («tarjetas de reflejos»).

6 Devoluciones de experiencia

Todos los accidentes, independientemente de su gravedad, son objeto de una devolución por escrito sobre la experiencia. Se implementó un registro de accidentes leves.

7 Capacitación y Tutoría

Cada vez que se incorpora un nuevo conductor, éste es atendido por un tutor.

8 Contratación selectiva

Desde 1996, el responsable de seguridad reglamentaria es contratado sistemáticamente de la comisaría. Es por eso que Pascal Grandin, Responsable Normativa-Seguridad y su Adjunto, Sylvain Victorin-Savin, son ex Comisarios.

9 Centralización de infracciones

La totalidad de las infracciones se centraliza en un punto único y se procesa en tiempo real.

10 Guardia reguladora

Las agencias se apoyan en una vigilancia reguladora centralizada que se anticipa a la normativa nacional o internacional que pueda influir en la actividad de la empresa, pero también en la aplicación de la norma (jurisprudencia).

11 Procedimiento

Todos los procesos de la empresa están orientados a la seguridad. Por ejemplo, el tacógrafo se descarga cada 15 días (en lugar de cada 90 días como es obligatorio) y después de 2 días para los conductores nuevos.

12 Mantenimiento

El mantenimiento de los vehículos es un factor clave para la seguridad. Casi todas nuestras agencias cuentan con taller propio.

537000 km
Recorridos por accidente responsable

25%
Porcentaje de reducción de cantidad de accidentes con respecto al plan previsional

¿Qué significa ser un buen conductor?

Nuestros 1.200 conductores deben cumplir con numerosas obligaciones reglamentarias y crecientes requisitos medioambientales para ayudar a reducir la huella de carbono del Grupo. Siendo esto medular para la empresa, contribuyen a través de su rigurosidad, puntualidad y profesionalismo, con la satisfacción de nuestros clientes.

Conductores en el centro de la empresa

El transporte de productos frescos exige una atención especial como mercadería de alimentos, lo que implica que hay que respetar la entrega justo a tiempo: *« los imperativos horarios, es lo que el cliente espera que cumplamos. »* confirma Julien Pelleter (Bretagne Transports 56). *Así, la puntualidad y regularidad de las entregas hace del conductor « el primer comercial de la empresa, garante de nuestra imagen de marca »* afirma Benoît Gorge (Frigo Transports 86).

Capacitación permanente de los conductores

El año pasado hemos implementado una nueva herramienta de capa-

citación permanente obligatoria que debe actualizarse cada 5 años. En asociación con ABSkill (Forget Formation), el formato actual es más lúdico que el anterior e incluye las actualizaciones del código vial y normativa social europea para los choferes de transporte pesado, que regula los tiempos de conducción y de reposo de todos los conductores de la Unión Europea.

Atención a la ecoconducción

Los conductores también son el foco en las palancas de progreso en cuanto a RSE. La totalidad de la flota está equipada con Optifleet, una solución a bordo integrada a las líneas Renault Trucks. Uno de sus módulos dedicado al consumo permite tener despejado un Ecoscore que



acumula varios elementos vinculados a la conducción del chófer: uso del motor en su área de acople máximo, porcentaje del tiempo con el mínimo de revoluciones,

reducción de consumo de hidrocarburos, principal punto de emisión de gases de invernadero. En el 2020, la nota general es 8,18/10, un poco mejor que la del 2019 (8,11/10).

Los conductores en el foco de las palancas del progreso en cuanto a RSE.

cantidad de apoyos sobre el pedal de freno, capacidad para anticipar el freno y uso de los cambios automáticos. Este dispositivo compromete a los conductores a mejorar su nota en cada trayecto y permite al grupo establecer un índice de la

Calidad humana de nuestros conductores

Ante los imprevistos que tienen que enfrentar nuestros conductores, en cualquier circunstancia deben mantener la calma para poder encontrar soluciones a los problemas de tráfico y poder realizar las entregas con la mayor rapidez posible. En resumen, un buen conductor es aquel que se involucra en la vida de la empresa y que respeta el ecosistema económico y medioambiental en el que actúa.

ECO-score

en aumento permanente

2017 :
7,78

2018 :
8,01

2019 :
8,11

2020 :
8,18

7 ENERGÍA LIMPIA Y
CON COSTO
ACCESIBLE



13 MEDIDAS RELATIVAS
A LA LUCHA CONTRA
LOS CAMBIOS
CLIMÁTICOS



Huella ecológica

En DELANCHY, la consideración de la urgencia climática aceleró el cronograma de las iniciativas verdes. No contento con haber oficializado y desplegado la ecoconducción, el grupo puede estar orgulloso de ya contar con una flota Euro 6 en un 94% de sus vehículos. Paralelamente a este esfuerzo, el Grupo DELANCHY quiso incursionar en el tema eléctrico, gas, biocarburantes e hidrógeno. En la actualidad, la empresa ha logrado incorporar estas energías alternativas a su organización, teniendo en cuenta el potencial, pero también las limitaciones de éstas

Clave para entender

El Grupo puede comprobar en su informe de emisiones de gases de invernadero (BEGES) que cada vez contamina menos. Si bien las cifras del 2020 son particularmente bajas debido a la crisis sanitaria, que provocó un descenso en la actividad, reflejan sin embargo la verdadera tendencia de fondo.



► NUESTRAS INICIATIVAS

Al 31 de diciembre de 2020, los Euro 6 representan un 94% contra un 88,77% del 2019.

El 6% de Euro 5 se reservan a trayectos muy cortos. Circulan menos de 30 kilómetros por día y sólo en Boulogne-sur-Mer y Rungis.

¿Sabía usted que...?

Desde hace tres años, el Grupo DELANCHY renueva sus primeros Euro 6. De este modo, el transportador ya va por su segunda generación de Euro 6.

❶ Composición de la flota de vehículos

31 DICIEMBRE 2020

EURO 5 : 6 %



EURO 6 : 94 %



31 DICIEMBRE 2019

EURO 5 : 11,23 %



EURO 6 : 88,77 %



Los últimos Euro 3 y Euro 4 salieron definitivamente de la flota de vehículo en 2018.

❷ Consumo promedio de los tractores (fuente Optifleet)



FIN 2020

27,29 l
/ 100 km

FIN 2019

27,59 l
/ 100 km

Es el cuarto año de baja consecutiva, (ahorro de más de un litro/100 desde el 2015).

❸ Nota ECO-score

2020

8,18

2019

8,11

La empresa adoptó la nota ECO-score* (programa informático Optifleet) para mejorar el consumo promedio de sus vehículos.
* Bien: ≥ 8 / Puede mejorar: 6 <-> 7,9 / Regular: < 6

DELANCHY confirma su compromiso en la matriz energética: estado de situación

Reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero es categórico. Sin embargo, la transición al 100% de energía verde no es una posibilidad inmediata. Teniendo en cuenta esta realidad y queriendo mantener un alto nivel de ambición en cuanto al medioambiente, el Grupo DELANCHY se ve favorecido por la matriz energética, una solución que da protagonismo a las energías renovables y permite llegar lo más lejos posible en la transición ecológica.

El vehículo eléctrico a batería (BEV) cumple con lo prometido

El Grupo DELANCHY está a la vanguardia en el uso de la eléctrica. El grupo dispone de camiones eléctricos Renault Trucks. Una primera entrega en Halles de Lyon desde el 2018, inicialmente como experimento, y desde noviembre del 2020, una segunda máquina de emisión 0 se ha unido al grupo. Las agencias interesadas en descubrirla eran, por supuesto, numerosas en la lista. Con el fin de formar parte

del proceso que París quiere llevar a cabo de aquí a los Juegos Olímpicos 2024, o sea, la prohibición del diésel, la elección recayó en Fargier en Rungis..

« Desde la llegada del vehículo eléctrico a Lyon, estábamos impacientes por extender esta tecnología. Era una necesidad real. Nos resultaba fundamental estar allí », declara Hafid Lahyani, Director de Fargier.



Dado que la tecnología eléctrica no se fabrica a gran escala, DELANCHY cuenta con la ventaja de disponer de ésta y espera un rápido desarrollo de oferta y demanda que permita a los fabricantes bajar el precio a un nivel más aceptable. « Idealmente, para adaptarse a las nuevas

recargar la batería de un vehículo pesado. Así, este vehículo se adapta perfectamente a los recorridos dentro de París (a menos de 100 km desde Rungis), aunque no es adecuado para la distribución en un gran perímetro. Según Hafid Lahyani, para que este modo de transporte se desarrolle, las

La matriz energética, una solución que da protagonismo a las energías renovables y permite ir lo más lejos posible en la transición ecológica.

limitaciones parisinas, el grupo necesitaría unos diez camiones eléctricos», afirma Hafid Lahyani. ¿Cuánto representa esto a escala nacional, teniendo en cuenta todas las agencias que reparten en comunidades donde pronto se prohibirá el acceso al diésel?

Por otro lado, los vehículos eléctricos imponen limitaciones que tenemos que saber anticipar. Su capacidad máxima es de 150 km con una carga de 6 horas. Se requiere una instalación específica para

infraestructuras de la ciudad de París tendrán que evolucionar instalando estaciones en diferentes lugares. El Director de Fargier también ha propuesto al MIN de Rungis que equipe el lugar con una única instalación de recarga para que el uso de la energía eléctrica no suponga un obstáculo para los operadores debido al elevado costo que representa la estación. Del mismo modo que la energía eléctrica tiene la ventaja de no producir emisiones, también es menos costosa.



En términos de confort y seguridad, el Renault Trucks eléctrico ofrece lo mejor al conductor: las últimas opciones, una ergonomía optimizada, cámaras y una gran fiabilidad. En Fargier, para familiarizarse con el camión fue necesaria una capacitación de un día para los cuatro conductores convocados a utilizarlo.

« Recibimos a través de las redes sociales, muchas reacciones, devoluciones y comentarios positivos, entusiasmo y felicitaciones. Nuestros clientes reconocen nuestros esfuerzos y compromiso, aprecian la ausencia de contaminación sonora y nuestros empleados expresan su orgullo », informa Hafid Lahyani.

Ventajas y desventajas del gas

En DELANCHY, 36 vehículos pesados circulan con GNV (gas natural para vehículos). Por más que sea un combustible fósil, la combustión de gas natural emite menos CO₂ que el diésel: 2 kg contra 2,6 kg por litro. Además, su transporte (por oleoducto) es mucho más respetuoso con la naturaleza. Con el biogás, que se obtiene de los resi-

duos agrícolas, la ventaja medioambiental es aún más verificable pero financieramente representa un costo adicional en el entorno del 10%.

Sin embargo, hay que tener en cuenta las limitaciones vinculadas al gas. Si bien el gas ofrece una mayor autonomía que el eléctrico (350 kilómetros), la falta de estaciones y el tiempo de espera (hasta una hora) para llenar el tanque representan un obstáculo para su desarrollo. El transportista, quien, por otro lado, ha tenido que lamentar averías en sus vehículos a gas, espera que esta solución mejore con avances técnicos y así poder adoptarla con mayor amplitud.

Soluciones de carburantes sintéticos o biodiésel

El Director Técnico del Grupo DELANCHY es partidario del biodiésel como combustible. Considera que el uso del gasoil sintético XTL, obtenido a partir de residuos de aceite de fritura o incluso de plástico, ofrece una interesante alternativa al diésel. Se trata de una energía no



fósil que no aumenta el CO₂ en la atmósfera. Por otro lado, Yannig Renault nos recuerda el carácter sensible de los agrocombustibles. Algunos se obtienen de plantas como la colza, cuyo cultivo implica el uso masivo de pesticidas y la inmovilización de las tierras agrícolas, en detrimento de cereales como el trigo. En este sentido, los proveedores deben comprometerse con el camino de progreso.

Hidrógeno, sí, pero...

Por el momento, el exorbitante costo del hidrógeno descarta la posibilidad de utilizar esta fuente de energía para la tracción. De hecho, el precio de una pila de combustible equivale al de varios vehículos! Funcionar con hidrógeno significaría un gasto

adicional en el orden de un 600%. También en materia de alimentación, esta fuente es muy onerosa (1 € por kilómetro recorrido).

Por otra parte, el Grupo DELANCHY ha probado el hidrógeno para alimentar la unidad de refrigeración de un semirremolque. La prueba funcionó bien y el transportista recibirá un camión equipado con este sistema de refrigeración a principios de 2022. En la medida en que el precio de una unidad de refrigeración alimentada con hidrógeno equivale al de ocho unidades a gasoil, esta iniciativa de DELANCHY demuestra la fuerza de su compromiso.

Hidrógeno « una asociación ejemplar »

A menudo se habla de innovación colaborativa sin que el concepto esté claramente definido. Hace tres años, la empresa Chéreau se embarcó en la aventura del hidrógeno. Un informe sobre el progreso de una asociación ejemplar con Christophe Danton, Director de Marketing del grupo.

¿Qué ha pasado este año con el Grupo DELANCHY con la incursión en el hidrógeno?

Nuestro proyecto lanzado en el 2016 nos permitió crear el primer semirremolque refrigerado de hidrógeno del mundo. Pero necesitábamos reunir información sobre el uso. Al igual que nosotros, DELANCHY cree en el hidrógeno. Al igual que nosotros, es socia de Energy Observer y cuenta con una sólida cultura de compromiso e innovación. Así es como expusimos nuestro modelo con los colores de DELANCHY, y fue presentado en la feria HyVolution en febrero del 2020. Pero lo más importante reside en las pruebas que siguieron.

¿Cuáles fueron las conclusiones de este año de pruebas?

Tenemos una solución que funciona y que es por unanimidad aceptada por los conductores (ver páginas siguientes). Los comentarios que hemos recibido son muy valiosos y nos permitirán desarrollar

los vehículos para su industrialización. Entre las conclusiones, puedo mencionar un adelanto importante: el pasaje de tres baterías pequeñas a una más grande. Esto corresponde a la búsqueda de una eficiencia óptima y una mejora de la vida útil.

La experiencia en campo es crucial.

¿Cómo se pasa a la fase industrial?

Hemos demostrado que estamos cerca de una solución industrializable. Todavía tenemos que hacer algunas mejoras, pero podemos afirmar que el salto tecnológico está dado.

Para ir más allá, se tendrán en cuenta consideraciones económicas y de acondicionamiento regional que entrarán en



juego. Hay un tema de madurez mundial del medioambiente. Hoy en día, para consumir un 25% menos de energía, un cliente aún no está dispuesto a comprometerse si el retorno de la inversión es demasiado lejano, y la limitación de la huella de carbono, que nos beneficia a todos, no está incluida en este cálculo. Las autoridades públicas también tienen que ponerse las pilas, y celebro el compromiso a este respecto del departamento de Morbihan y, más cerca, del la Manche a través de un manual llamado «H2 Mancha» (véase la entrevista con Valérie Nouvel más abajo).

¿Comparte otros medios de innovación?

Sí, hay muchos. Hemos probado un paquete aerodinámico que reduce drásticamente el consumo del vehículo, y también vamos a probar una nueva solución de aislamiento. También estamos desarrollando un vehículo con un eje de recuperación de energía. Por último, vamos a continuar la aventura en el hidrógeno con un examen del nuevo vehículo equipado con una sola pila. Todas estas innovaciones dan testimonio de una dinámica y una proliferación increíbles, pero sobre todo de una asociación exitosa.

« El departamento de La Manche es tierra de pioneros »

Sólo una pregunta a Valérie Nouvel, Vicepresidenta del departamento de la Manche, encargada de la transición energética, medio ambiente e innovación

¿Cuál es el significado del manual bautizado «H2 Mancha»?

« Como dirigentes electos, nuestro papel es desarrollar el atractivo del territorio y crear las condiciones y el marco favorables para la innovación. Tenemos la suerte de contar con empresas pioneras, como CHÉREAU o DELANCHY, que están totalmente involucradas en la incursión en energías alternativas sin carbono. Nos corresponde a nosotros movilizarlos para acompañar sus esfuerzos y contribuir a que sean un éxito. Por ejemplo, poniendo a su disposición la estación de hidrógeno del departamento (la primera estación instalada en Francia en el 2015). El manual está diseñado con este espíritu de cooperación entre una región y sus empresas. Su objetivo es desarrollar la generación de hidrógeno verde, cubrir más rápido la zona con estaciones de hidrógeno y, por tanto, a través del aumento masivo de su uso, hacer aún más competitiva la movilidad por hidrógeno. Se trata de estimular y convencer a otros actores para que se sumen al impulso de empresas visionarias como DELANCHY. Este es también el sentido del proyecto VHyGO apoyado por ADÈME que, a escala de un gran litoral oeste, pretende democratizar los usos del hidrógeno. Nuestros objetivos son muy concretos: ayudar a que surjan actores, reducir el precio del hidrógeno, pero también acelerar la creación de flotas. Descarboxionar la movilidad con hidrógeno es fundamental para preservar la salud de nuestros conciudadanos y la experiencia de nuestras cooperaciones demuestra claramente que juntos es la manera de lograr el éxito. »

Hidrógeno, los pioneros son testigos

La agencia Frigo Transports 50 fue el campo de pruebas del modelo de semirremolque que funciona con hidrógeno diseñado por Chéreau y confiado al Grupo DELANCHY. Si la vida cotidiana del año 2020 se ha visto alterada, ino es por esta tecnología! Dos conductores y un preparador prestan testimonio sobre su vida cotidiana y este modelo.



Jean-Louis Millet-Vigot, Conductor de línea

Jean-Louis Millet-Vigot se incorporó al grupo en el 2015 como conductor de línea. En particular, le gusta la autonomía y la movilidad que le brinda su trabajo, pero también «la sensación de viajar». Jean-Louis Millet-Vigot condujo el camión que transportaba las estructuras para la exposición del proyecto Energy Observer, un barco experimental impulsado por hidrógeno, en las ciudades donde se detuvo el barco. Una gira que lo llevó a Amberes, Amsterdam y Estocolmo. Esto fue suficiente para satisfacer su curiosidad por las nuevas tecnologías. O sea, se dio bastante natural que fuera elegido para ser asignado al modelo Hydrogen Power H2.

« Es tecnología pura que permite observar cómo funciona una pila a combustible ».

« Es una tecnología profunda de que permite observar cómo funciona una pila a combustible junto con otras innovaciones en aerodinamismo, peso y perfeccionamiento de la aislación del remolque », explica con mucha pasión. Una de sus responsabilidades este año consistió en llevar un tablero de mando para controlar de cerca el comportamiento de su vehículo: el consumo del tractor según las condiciones meteorológicas o la activación de los deflectores, la cantidad de energía producida y almacenada por la batería, etc. El uso del vehículo ha resultado ser totalmente comparable al de un semirremolque «clásico». La razón por la que Jean-Louis cambió sus hábitos en el 2020 fue para sustituir su levanta de carga y suplir la falta puntual de personal debido al contexto de epidemia.



Caroline Chauche, Conductora

Caroline Chauche se incorporó a Frigo Transports 50 el 10 de septiembre de 2019, con 30 años de trayectoria en su haber en el sector de renta de autos y transporte como conductora - una verdadera vocación según sus propias palabras. Después de probar el camión, la conclusión es clara: « el camión ofrece más seguridad y su conducción es más interesante ». En enero del 2020, se le encomendó el trabajo de conductora del semirremolque equipado con el modelo Hydrogen Power H2 y, al igual que Jean-Louis, recibió una capacitación específica. Para ella, esta designación constituyó una importante señal de confianza. También valora la contribución a un proyecto que combina la innovación tecnológica con el rendimiento medioam-

« El camión ofrece más seguridad y su conducción es más interesante ».

biental. « Nosotros hemos mantenido reuniones frecuentes con los ingenieros de Chéreau. Por ejemplo, les sugerí que indicaran la temperatura de la caja en el interior del tractor, porque, al ser una tecnología silenciosa, no se puede saber de oído si hay una avería ». Caroline Chauche también ha dado muestras de flexibilidad en su organización en este año concreto, y ha dejado la línea durante un tiempo para realizar rondas de levantamiento de mercadería, lo que para ella es « otro oficio ». « Estamos en contacto con pescadores, compradores de los mercados. Por lejos es un oficio de cercanía ¡También es muy agradable! ».



Romuald Lavarde, Encargado de Preparación

Romuald Lavarde es Encargado de Preparación. ¡Contratado unos meses después de la apertura de la agencia en el 2008, cuenta con 13 años de experiencia en Frigo Transports 50! Esta plataforma - una de las más importantes del grupo para la preparación de paquetes de productos del mar - es el enlace entre los puertos pesqueros de Normandía y las «agencias hub» que transportarán la mercadería a los cuatro puntos del país. Todos los días está ante la misma imperativa misión: garantizar que los camiones de línea salgan en hora. « A veces hay que trabajar a contrarreloj. Todo el mundo colabora, incluido nuestro director, que se nos une en el muelle », cuenta Romuald Lavarde. Su jornada laboral comienza a las 8 de la mañana y dura 8 horas. Después de ocuparse de los pedidos de una importante marca nacional, objeto de flujos específicos, aborda los palets de otros clientes en cuanto regresan los vehículos de recogida, hacia el mediodía. Romuald Lavarde trabaja con frío positivo (2°C) y dice estar muy encariñado con este universo. « ¡Es un trabajo activo y eso es lo que me gusta! Uno se acostumbra rápidamente a la temperatura. Los nuevos EPI también han mejorado considerablemente nuestra comodidad », señala. Su antigüedad le ha permitido medir los progresos en general realizados ya sea en el «dispatching» (envíos), la manipulación e incluso envasado: « el oficio se ha tornado menos duro ». Las innovaciones implementadas en el modelo Hydrogen Power H2 no le son ajenas: « tenemos autonomía para regular la altura de la caja. ¡No hay que entrar más a la caja o pedir al conductor accionarla! ». También él se vio afectado por las fluctuaciones de la actividad, que quedó prácticamente interrumpida entre mediados de marzo y mediados de mayo del 2020. Además, hubo que acostumbrarse a usar tapabocas en el muelle.

La entrega urbana: un oficio en plena evolución

Actividad histórica del Grupo, la entrega urbana, en un momento en que las ciudades han iniciado su transición energética, debe adaptarse al nuevo escenario. Teniendo en cuenta la complejidad, el Grupo DELANCHY manifiesta su interés por utilizar el marco de la RSE como palanca de innovación logística y tecnológica y así contribuir en la calidad medioambiental de estas zonas.

El reparto urbano, actividad del grupo desde siempre, está cada vez más sometido a restricciones. El desarrollo de los centros de las ciudades en las dos últimas décadas, buscando reducir la contaminación atmosférica y acústica, ha perturbado los flujos del tráfico. La promoción de modos de transporte alternativos (zonas peatonales, bicisendas, transporte público), que va acompañada de restricciones de acceso, ha ejercido presión sobre las carreteras. A esto, se le suma el desarrollo del comercio electrónico, generando la aparición de una flota heterogénea de vehículos pequeños, que contribuye a la congestión de las calles. La distribución urbana, que en DELANCHY se combina con el imperativo de calidad del servicio y, por tanto, de puntualidad, se ha vuelto más compleja. « En la ciudad, aparte de las grandes tiendas, donde las entregas son a las 5 de la mañana, todos los pequeños

comercios quieren recibir sus pedidos antes de las 9 de la mañana. En Cannes, luego de las 8 h, están hasta prohibidos los camiones en determinadas zonas », explica Sébastien Pecqueux, Director Comercial del Grupo. « Con todas las condiciones que hay que tener en cuenta, cada vez es más difícil planificar los recorridos », dice. El conocimiento y pericia del grupo en ingeniería logística han encontrado aquí el campo de expresión adecuado. Tener en cuenta las exigencias de los ciudadanos implica acciones concretas: por ejemplo, la entrega en los depósitos de las grandes marcas parisinas, es entre las 3 y las 5 de la mañana con vehículos silenciosos manejados por conductores instruidos en medidas de reducción del ruido.

El grupo ha trabajado para reducir su impacto en la contaminación atmosférica. El uso de vehículos a gas, así como de dos camiones elé-

ctricos de 16 toneladas, uno de ellos para dar servicio a las Halles de Lyon-Paul Bocuse, la otra para abastecimiento en la capital desde Rungis, ilustran la política voluntaria del grupo en este ámbito. « Obviamente, estos dos vehículos no son representativos de nuestra flota. Pero su costo adicional demuestra nuestra convicción y nuestro deseo de ser proactivos en estos temas », señala Sébastien Pecqueux. Este conocimiento práctico de las energías alternativas posiciona al Grupo DELANCHY en un lugar donde tienen que educar a sus clientes: « estamos impulsando el tema anticipadamente y nos hemos convertido en referente », afirma el Director Comercial. Hacer que se tome conciencia es tanto más necesario a que un número creciente de ciudades se prepare para prohibir los vehículos diésel en los próximos años. Es el caso de París, donde varios distritos se verán afectados a partir del 2024. Estrasburgo



debería dar el paso en el 2025, Burdeos en el 2026. El Grupo DELANCHY, intercambiando con las partes interesadas - comisiones implementadas por las ciudades - la empresa está así en condiciones de preparar a sus clientes lo mejor posible para los cambios normativos. Participación en programas de

horas, en lugar de la mañana siguiente. Este es también el acondicionamiento que habrá que revisar. Los contenedores de poliéster podrán ser sustituidos por contenedores de plástico sustentable y reutilizables, lo que exigirá un replanteamiento de la organización de los camiones y la manipulación

Tener en cuenta las exigencias de los ciudadanos se traduce en acciones concretas

desarrollo del motor eléctrico a hidrógeno confirma además su compromiso en apoyar la innovación para acompañar la transformación del sector. Esto debe ir más allá del aspecto puramente tecnológico: « Nos encontramos en un punto de inflexión en cuanto a los hábitos de consumo. Los modelos existentes desaparecerán, lo que cambiará los planes de transporte. En el futuro, es posible que tengamos que hacer la entrega de tarde, hasta las 20

de los paquetes, así como prever una actividad complementaria vinculada al mantenimiento de estos contenedores », declara Sébastien Pecqueux.

Atento al cambio de nuestras sociedades, decidido a asumir su responsabilidad medioambiental, el Grupo DELANCHY persigue en este ámbito el mismo objetivo operativo que los demás: aspirar a cero falla.

Générac, una plataforma última generación

El Grupo DELANCHY ha construido en el 2020 una nueva plataforma última generación en Générac. Ésta aglutina las actividades de entrega de productos frescos y perecederos de Delanchy Prestations de Services 30 y Frigo Transports 30. Inspirada en el proyecto «Plataforma Ideal» iniciado para Frigo Transports 53, concentra los compromisos del grupo en materia de RSE.

Desde su creación, el proyecto abarca dos aspectos: la renovación de la plataforma dedicada a los productos frescos (carne, queso, crema, etc.) ya implantada en Générac, y la construcción de una ampliación de 2.000 m² en el mismo lugar para desarrollar la actividad de entrega de productos perecederos (preparación de pedidos de frutas y verduras) que antes estaban en Avignon. Este traslado permite centralizar las salidas de los camiones y masificar los volúmenes a través de las reagrupaciones. De este modo, se optimizan directamente los planes de transporte y la tasa de llenado de los camiones.

Instalaciones eficientes

La plataforma existente ha sido objeto de una rehabilitación completa. Sólo se conservaron la estructura y los muros portantes. Se agregaron nuevos paneles aislantes y se sustituyeron las puertas de la plataforma y las unidades de refrigeración. Estos

equipos garantizan en la plataforma una temperatura ambiente estable -entre 1 y 1,5°C - incluso en épocas de mucho calor. Permiten combinar la gestión optimizada de la cadena de frío con la eficiencia energética. *« Las nuevas unidades de refrigeración, que funcionan con CO₂, consumen mucha menos electricidad y sus emisiones de gas de invernadero son casi nulas. Las antiguas unidades de refrigeración funcionaban con gas freón, que es muy contaminante y puede ser perjudicial si se dispersa en grandes cantidades »*, explica Frédéric Martin, Director de Delanchy Prestations de Services 30. El uso de CO₂ como gas refrigerante está justificado desde el punto de vista medioambiental: no tiene impacto en la capa de ozono y su influencia en el efecto invernadero es insignificante. Además, posee interesantes propiedades termodinámicas que permiten reducir el volumen de fluido en los circuitos de refrigeración y el consumo de



energía. « *Podemos verlo todos los meses en la factura de electricidad creíamos que el retorno del rubro frutas y verduras a Générac aumentaría significativamente el consumo eléctrico, pero al final hemos registrado un consumo equivalente al generado para un volumen de actividad*

Las LEDs utilizadas en toda la plataforma reconfigurada también.

Una flota de camiones menos contaminante

Otra de las grandes inversiones de la planta es la renovación de la flota de

Las nuevas unidades de refrigeración que funcionan con CO2 consumen menos electricidad y su emisión de gas de invernadero es casi nula.

mayor », subraya Jean Roque, Director de Transportes Frigo 30. Otro valor agregado que aportan las nuevas unidades de refrigeración es la recuperación del calor de las unidades en funcionamiento para alimentar la red de agua caliente utilizada para la calefacción por losa radiante en las oficinas del establecimiento. La extensión dedicada a la actividad en los productos perecederos se diseñó según los mismos criterios.

camiones. Un tercio de los vehículos de la plataforma funcionan ya a gas. Circulan con gas natural comprimido (GNC) y tienen una autonomía de 450 kilómetros.

Los camiones que salen de Générac pueden ir hasta Niza, pero es necesario llenar el tanque en el trayecto de retorno. « *Tenemos en cuenta este dato en nuestras planificaciones de transporte: sabiendo que hay 4 estaciones de gas entre Générac*



y Niza, tenemos que prever con mayor anticipación para garantizar la entrega a tiempo», señala Jean Roque. Las emisiones de CO2 de la flota de camiones a gas son objeto de informes semanales gracias a un sistema integrado dentro de los vehículos. La capacitación permanente de los conductores en ecoconducción, iniciada en DELANCHY hace varios años, también contribuye para reducir la huella ecológica del grupo. Los conductores con una puntuación Ecoscore de entre 8 y 10 tienen un buen dominio de las reglas de conducción ecológica. Los que tienen una puntuación más baja vuelven a capacitarse junto a colegas que dominan estas buenas prácticas. « Con respecto al grupo, estamos entre los tres primeros. Nos esforzamos por mantener una sana emulación entre los conductores », odesta Jean Roque.

Flujos optimizados

La plataforma de Générac, plenamente operativa desde septiembre del 2020, tiene una doble mejora: optimización de los volúmenes y optimización de la planificación de transporte mediante la reagrupación. « El hecho de haber agrupado

nes se imprimían en papel todas las mañanas a las 9. Había que rubricar los palets PA y contar los paquetes a mano. Un equipo de La Gravelle acudió a capacitar a los empleados en el nuevo programa informático. Es cierto que para algunas personas pasar de papel a digital era un salto

Esta plataforma última generación está concebida para duplicarse.

a las dos actividades en un solo sitio evita los viajes sin carga. Piloteamos mucho mejor nuestras operaciones, podemos unificar poniendo productos frescos y perecederos en el mismo camión para maximizar la tasa de carga », explica Jean Roque.

Su reestructura también estuvo acompañada de la implantación de nuevos programas informáticos. « Las órde-

a lo desconocido, pero todo el mundo se ha plegado a este nuevo proceso desmaterializado. Después de haber tenido la oportunidad de probarlo yo mismo, me parece acertado y eficaz por su facilidad de aplicación », eexplica Frédéric Martin. El estallido de palets y productos, que se gestionaba por comandos de voz, necesitaba que los opera-



dores dominaran un vocabulario específico. Con el nuevo sistema, todo es dictado por una voz computarizada. A continuación, la información se envía a unos auriculares o a un iPad, según la preferencia del encargado de la preparación de los paquetes. *« No sólo ha mejorado la calidad del trabajo, sino que también es más fácil para empezar a usarlo rápidamente. Antes se tardaba promedio un día en capacitar a un nuevo preparador en el sistema de voz. Con el nuevo dispositivo, este tiempo de aprendizaje es de sólo 30 minutos », añade Frédéric Martin.*

En cuanto a la gestión de residuos, Générac establece el proceso selectivo de una revalorización a través de los sectores de procesamiento especializados. La madera de los palets usados se almacena en un remolque en forma de escuadra, los plásticos y los cartones se depositan en un compactador específico que la empresa Nicollin retira a demanda. También se utilizan otras volquetas para clasificar todos los residuos y biorresiduos.

Una herramienta bien recibida por los equipos

Para los equipos de Delanchy Prestations de Services 30 y Frigo Transports 30, esta plataforma de última generación es una especie de nuevo comienzo. *« Es una renovación en términos de calidad del trabajo: los espacios se aprovechan correctamente porque los equipos son más proactivos. Se sienten más distendidos en su función de control. El ambiente es de tranquilidad. La familia Delanchy se ocupa especialmente de que sus empleados se sientan a gusto en su lugar de trabajo », señala Frédéric Martin.* Las devoluciones positivas también provienen de empresas externas que han tenido la oportunidad de descubrir la nueva plataforma. *« Contamos con una herramienta que es lo máximo: los camiones, vestuarios, espacios de esparcimiento, o incluso la cafetería, están a la vanguardia. Las condiciones laborales son óptimas. El modelo puede reproducirse fácilmente en los demás establecimientos del grupo », concluye Jean Roque.*



Seguridad alimentaria

Los alimentos perecederos deben protegerse en un entorno saludable y mantenerse a temperaturas de conservación durante toda la duración del transporte.

De este modo se garantiza la seguridad alimentaria de los productos transportados para clientes y consumidores finales.

Clave para entender

La seguridad alimentaria es el punto central de atención compartido por todos los empleados. Para reforzar la vigilancia al respecto, la empresa cuenta con una red de 40 Encargados de Calidad.



▶ NUESTRAS INICIATIVAS

❶ Seguimiento de la cadena de frío en tiempo real

Implementación de 1.000 rastreos de registro de las temperaturas en tiempo real en septiembre del 2019.

A partir de allí, se puede controlar la temperatura en cualquier momento y disponer de la trazabilidad para cada paquete. El siguiente paso permitirá el seguimiento de las temperaturas en tiempo real para el conductor y el operador, a través de D'Livery.

❷ Seguimiento centralizado

El 100% de los establecimientos ya están equipados para informes de alarma, se benefician de un seguimiento centralizado de las temperaturas, asociado a un informe de alarma por correo electrónico y SMS.

❸ FCO by DELANCHY

La aplicación del «FCO by DELANCHY» incluye un módulo dedicado a la seguridad alimentaria. Esta capacitación se ha diseñado a medida con nuestro socio FORGET (instituto de formación) y tiene en cuenta las especificidades vinculadas a nuestro oficio y a nuestra empresa: temperaturas múltiples, requisitos de higiene, procesos y procedimientos internos para control o seguimiento de la cadena de frío. Así, nuestros conductores se enfrentan a situaciones concretas: ajuste de la unidad de refrigeración, intercambios sobre las problemáticas encontradas, particularidades relativas a nuestros clientes. Todos estos aspectos del enfoque de la calidad y seguridad alimentaria se abordan desde un ángulo educativo divertido e innovador.

❹ Food Defense

En el 2020, ponemos en marcha un grupo de trabajo de «Food Defense» (protección de alimentos) para evaluar con precisión la eficacia de estas medidas e identificar los ejes a perfeccionar.

❺ Innovaciones: limpieza e higiene

En el 2019, el Grupo DELANCHY ha obtenido y referenciado un nuevo producto ecológico de limpieza 100% biodegradable para sustituir un producto a base de ácido fosfórico. El 60% de los productos utilizados para limpiar nuestras plataformas y vehículos ya son biodegradables. Nuestro objetivo: mantener un nivel de limpieza impecable limitando al mismo tiempo el impacto medioambiental. Actualmente estamos probando varias soluciones en materia de higiene (resultados de las pruebas en el 2020) :

- autolavados autónomos, para facilitar el trabajo de los operarios de lavado y permitirles centrarse en mejorar la limpieza de nuestras plataformas,
- un sistema de desodorización y desinfección mediante luz ultravioleta para purificar el aire y eliminar los olores en determinados ambientes (vestuarios, etc.).

❻ Monitoreo de la calidad

Para reforzar la gestión de la calidad y la seguridad alimentaria en nuestras sucursales, hemos ascendido en los últimos cuatro años a nuevos puestos de Encargados de Calidad: formación en calidad HACCP*, capacitación para formadores y capacitación en gestión. Las sesiones de formación son objeto de constante innovación para hacerlas atractivas y eficaces (ejercicios prácticos en campo, rally fotográfico, control de la temperatura de los productos, métodos de paletización, especificidad de los productos, etc.).

* El HACCP APPCC (Hazard Analysis Critical Control Point) que significa «Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control» es un método para identificar, evaluar y controlar los peligros significativos (biológicos, químicos y físicos) en relación a la seguridad alimentaria. No es una norma.



Cumplimiento, seguridad de los alimentos

Tasa de cumplimiento con seguridad alimentos

2020	2019
92 / 100	100 / 100

Tasa de entrega conforme

2020	2019
99,42 / 100	99,39 / 100

#Impeccable... ¡cuente lo que cueste!

La reputación del Grupo DELANCHY se asocia a la palabra «impeccable», limpieza, higiene y respeto por el producto son fundamentales. La crisis sanitaria sin duda ha sacudido hábitos, pero también ha revelado tesoros de imaginación, buena voluntad y solidaridad.

« Nuestra organización puesta a prueba con la crisis, un grupo con agencias autónomas y una estrecha relación con el cliente, pudo adaptarse gracias a esta estructura flexible. Los equipos no se rindieron ». El análisis de Isabelle Roussel, Directora: calidad refleja la imagen de la empresa, lo que cuenta es el compromiso diario, el respeto por el producto ante todo, y el deseo de hacer las cosas bien, en cualquier circunstancia. Syndie Tessard conoce bien el campo. Luego de un recorrido interno destacado (era asistente de recepción al inicio), hoy es Asistente en Calidad. Aprendió su trabajo en el departamento de Calidad y acudiendo personalmente a las sucursales para realizar auditorías relativas a la red de Encargados de Calidad. Las auditorías de calidad abarcan todo el espectro de higiene y seguridad alimentaria.

« Con Marie, mi colega, visitamos las sucursales, nos reunimos con el Encargado de Calidad, nos interesamos por el cumplimiento de los procedimientos, la conservación de los documentos, la limpieza de la plataforma, los equipos, las zonas exteriores, el mantenimiento de la cadena de frío, los análisis del agua, la seguridad, la interfaz con las partes interesadas, la imagen de los servicios veterinarios. Desarrollamos una visión del tema en 360º. »

Evidentemente, la crisis sanitaria interrumpió momentáneamente estas valiosas visitas informativas, en las que los Encargados de Calidad de cada centro expresan sus preocupaciones y contribuyen en la capacitación de los equipos. *« ITuvimos que reinventarnos e imaginar otra forma de estar presentes »*, por lo



► Syndie Tessard, Asistente de calidad

que las visitas in situ continuaron vía WhatsApp! « Nosotras estábamos en directo, y nuestro interlocutor recorría la empresa para mostrarnos las cosas a medida que iban sucediendo. Concretamente, al volver al tablero para chequear todos los temas, invertíamos la pantalla y los Encargados de Calidad nos hacían recorrer toda la plataforma. Las relaciones

para compartir las buenas prácticas. Cruzamos los dedos para que podamos organizarlo el año que viene y dejar atrás este episodio », concluye Syndie, subrayando que el año será intenso, ya que habrá que recuperar algunas capacitaciones que debieron ser aplazadas. A pesar de estos peligros, ella confirma con satisfacción que no se ha deteriorado ningún indi-

« Nuestra organización puesta a prueba por la crisis, con un grupo de agencias autónomas y una estrecha relación con el cliente, pudo adaptarse gracias a esta estructura flexible. No se gestiona todo desde una casa matriz. Los equipos no se rindieron. »

con nuestros corresponsales son excelentes. ¡todos apuntamos al mismo objetivo y el buen humor era fundamental! » continúa Syndie, que sin embargo espera recuperar rápidamente ese contacto humano. « Este año habíamos programado un seminario con todos los Encargados de Calidad, el cual tuvimos que aplazar. Son momentos muy valiosos, ideales

cador: « Algunos incluso han mejorado », lo que confirma la fuerte movilización de los 40 Encargados de la Calidad del grupo. Un resultado que gratifica a Isabelle Roussel, quien retoma la palabra cerrando así: « Nuestra cultura corporativa se estructura en torno a la palabra IMPENCABLE, que simboliza nuestra visión de limpieza e higiene. La crisis ha dado crédito de esta cultura. ».

► Técnico en Calidad: ¡“bendita” responsabilidad!

Sólo una pregunta para Josse Codron, Técnico en Calidad en Boulogne-sur-Mer.

¿Cuál es su trayectoria en la empresa y qué significa responsabilidad?

« Empecé desde abajo y he hecho casi todos los oficios. Confiaron en mí. Hoy soy Encargado de Calidad y capacitador. Mi responsabilidad es sencilla: ¡todo debe estar perfecto! Calidad significa higiene, seguridad, cadena de frío, pero también abarca temas relacionados con el respeto al medio ambiente, al uso del agua, por ejemplo. Miro mi responsabilidad a escala humana. Nos encargamos del alimento que termina en la mesa de familias que podrían ser las nuestras. Desde ese punto de vista, sencillamente no tenemos derecho a equivocarnos. »



Desarrollo humano

El desarrollo humano en la empresa es un desafío que abarca varias dimensiones:

- el significado del y en el trabajo,
- la seguridad en el trabajo,
- las aptitudes,
- las perspectivas de futuro personales y colectivas.

Clave para entender

La crisis sanitaria ha repercutido en los equipos del Grupo DELANCHY, a quienes se ha pedido ampliamente. La movilización fue completa, todos arremangados.



NUESTRAS INICIATIVAS

1 Estrategia para vivir bien

Todas las plataformas son objeto de un acondicionamiento que, más allá de los aspectos prácticos, el diseño entra en el mundo de los empleados, cualquiera sea su posición.

2 Bolsa de trabajo

Para gestionar la contratación con mayor eficiencia, pero también para facilitar el sistema de ascensos y movilidad interna, el Grupo pone a disposición una bolsa de trabajo. Combinada con una cartografía de los puestos y un seguimiento individualizado, esta bolsa permite a los empleados visualizar y mostrar, con mayor claridad, trayectorias profesionales motivadoras.

3 Igualdad de oportunidades

La empresa presta mucha atención a este punto y para todos los casos. Sigue muy de cerca el tema del acceso a la capacitación para todos.

4 Personalización del FCO

Para el Grupo DELANCHY, la semana de la FCO (Formación Continua Obligatoria) es un momento de unión. Cada sesión está comprendida por ocho conductores.

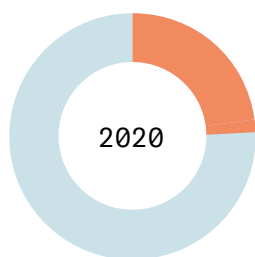
Totalmente atendidos durante cinco días, tienen la mente liberada para aprender, informarse y empaparse de la cultura de la empresa. Intercambian entre ellos las buenas prácticas y a su regreso, comparten las innovaciones pedagógicas en sus sucursales respectivas.

Una verdadera herramienta de desarrollo de competencias y de sensibilización sobre la seguridad y los riesgos, el FCO de Delanchy es una palanca para atraer nuevos talentos, fidelizar a los conductores, desarrollar sus competencias y acompañarlos en la evolución de su carrera.

5 Se celebra y felicita a la excelencia!

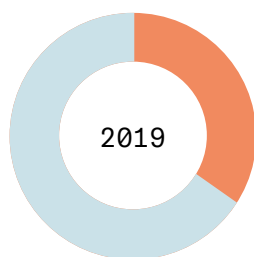
En el 2019, el Grupo DELANCHY se ha propuesto celebrar las trayectorias profesionales de los empleados que se han dedicado a la empresa durante 20, 30 y 40 años y felicitar a los que se jubilaron el año pasado.

EMPLEO DE SENIORS



Tasa de acceso a la capacitación de seniors

24 %



Tasa de acceso a la capacitación de seniors

31 %

« *Acompañar a todos los empleados en cada uno de sus puestos* »

Entrevista con Emmanuel Violle
Director de Recursos Humanos del Grupo DELANCHY

¿Cuál es su análisis de este ejercicio de COVID?

Nos ha impactado fuertemente, pero en forma desigual.

El inicio de la crisis nos movilizó completamente para cumplir nuestra función como transportistas, una actividad que no podía interrumpirse bruscamente. Los gerentes y los equipos respondieron, y la mayoría de los proyectos siguieron funcionando sin problemas, poniendo a prueba nuestra capacidad de adaptación a la situación.

El proyecto de RSE se puso en marcha en julio del 2017, ¿cuál es su balance desde el punto de vista de Recursos Humanos?

Las líneas de trabajo involucradas en la RSE ya estaban muy avanzadas en cuanto a recursos humanos. Yo diría que el enfoque ha brindado tanto impulso como visibilidad. Impulso porque al formalizarlo, pudimos compartir mejor las buenas prácticas en todo el Grupo, y

visibilidad porque pudimos resaltar iniciativas modestas, aunque muy pragmáticas, como las operaciones de vuelta al trabajo que se multiplican en el terreno.

¿Qué proyectos ha podido llevar a cabo sin el impacto de COVID?

Poniendo a un lado los proyectos de capacitación, todos nuestros proyectos siguieron su curso con normalidad.

En cuanto a capacitación, nos vimos perjudicados por la limitación en desplazamientos, pero rápidamente encontramos soluciones y formas de intervención adaptadas a las circunstancias.

¿Qué se puede capitalizar de esta crisis desde un enfoque RH?

Diría que hubo una fuerte movilización en términos de seguimiento y apoyo legal, pero sobre todo podría atesorar la fuerte solidaridad que se manifestó al principio de la crisis. Se manifestó no sólo a través de la



presencia de nuestros equipos por todos lados y donde fuera necesario, sino también dentro de todo el sec-

muy metido en lo que es la digitalización, proceso que ya se está llevando a cabo en nuestra empresa,

« Nuestra prioridad fue preservar el empleo ».

tor, incluyendo a los clientes que han aceptado cambios o adaptaciones. También podemos felicitarnos por haber conservado los puestos de trabajo gracias a la buena salud de la empresa y a la colaboración del Estado.

¿Cómo se proyectaría en los años venideros?

En cuanto al ejercicio de la actividad, el sector del transporte está

ya es una realidad. En este aspecto, tenemos el deber de acompañar a todos nuestros empleados en cada uno de sus puestos y oficios. Por último, damos la bienvenida a una nueva generación a la que debemos transmitir el espíritu Delanchy. Este es el papel de los directores de sucursal, verdaderos líderes empresariales en el terreno, y cuyo papel de entrenador y mentor es un poderoso sostén para el desarrollo.

Metodología, proceso e indicadores

El informe social, societario y medioambiental abarca el año cerrado al 31 de diciembre de 2020.

Se llevó a cabo en varias fases:

- una fase de encuesta para identificar y recopilar contenidos,
- una fase de consulta del Comité de Dirección para identificar los desafíos,,
- una fase de designación de personas, recursos y referentes por cada tema,
- una fase de exposición de los desafíos e iniciativas correspondientes que dio lugar a la elaboración de una cartografía,
- una fase de perfeccionamiento de los indicadores,
- una fase de recopilación de indicadores.

La cartografía o mapeo identifica los retos medioambientales, sociales y empresariales cuyo impacto se considera significativo en cuanto a la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos de rendimiento responsable.

La misma estructura y orienta a:

- el proceso propiamente dicho (temporalidad),
- los temas principales (acción),
- la elección de los indicadores (informe).

Son los principios en los que se basan los informes GRI (Global Reporting Initiative) que han servido de inspiración a esta labor para entablar nuestra iniciativa de informe.

El caso que ilustramos aquí, es uno donde, según las palabras del GRI, « *la organización publica elementos de información contenidos en las directrices, pero no abarca la totalidad de los requisitos* ».

Este es el caso, en particular, de la involucración de las partes interesadas, un área en la que el GRI recomienda:

- realizar trabajos de identificación (en función de los desafíos pertinentes),
- plantear un marco de diálogo,
- juntar a las partes interesadas en el proceso propiamente dicho e informe.

Este trabajo se emprende principalmente con los clientes, el personal, proveedores y los socios públicos (sobre todo las fuerzas del orden) en la mayoría de nuestros establecimientos, pero aún falta su comprensión, oficialización y sobre todo perpetuarlo dentro de un marco recurrente. Uno de los principios, el de la pertinencia, ha sido objeto de un profundo trabajo por parte del Comité Directivo para garantizar que el informe destaque aspectos que reflejen los impactos económicos, medioambientales y sociales medulares de la organización.

Las conclusiones de este trabajo han estructurado el resumen de este informe y, en particular, la opción de dar un espacio amplio a los aspectos considerados pertinentes y prioritarios para las partes interesadas, como la empresa: huella ecológica, seguridad alimentaria, seguridad vial y desarrollo humano.

Es también este trabajo el que ha permitido priorizar la puesta a punto de algunos indicadores específicos, como la composición de la flota de vehículos y su evolución, o los indicadores relativos a la seguridad sanitaria (ver más adelante).

Sobre la fase de encuesta para identificar y recopilar contenidos

Esta fase incluye:

- entrevistas en profundidad según el espectro de la RSE (aspectos sociales, societarios y medioambientales),
- un estudio comparativo de las prácticas informativas de la profesión.

Sobre la designación de personas de los recursos y referentes por cada tema

Cada temática se colocó bajo la responsabilidad de una persona recurso referente encargada de proponer y definir los indicadores según su pertinencia y disponibilidad de la información. Se convoca a cada uno a integrar la recopilación de datos en los procesos existentes y garantizar así la disponibilidad de los datos.

Sobre la exposición de los desafíos pertinentes

Los argumentos elegidos para determinar los desafíos pertinentes fueron los siguientes:

- el tema es neurálgico para nuestros clientes,
- el tema está ampliamente presente en el debate público,
- la empresa es consultada y requerida por este tema.

Sobre la puesta a punto de los indicadores

La mayoría de los indicadores seleccionados está presente en el marco de referencia del GRI, así como en la Directiva Europea sobre Información Extrainformación. Se han creado o adoptado varios indicadores específicos del universo profesional de la empresa para garantizar la pertinencia de la información suministrada:

- En términos de seguridad vial: Cantidad de accidentes responsables (con respecto a cantidad de kilómetros recorridos)
- En términos de huella de carbono: Beneficiarios de la capacitación de la ecoconducción.

Nota promedio ECO-score
Consumo promedio de los tractores

Composición de la flota de vehículos

- En términos de seguridad alimentaria

Tasa de cumplimiento de seguridad de los alimentos
Tasa de entrega conforme
Varios indicadores se consideraron no aplicables porque la empresa cumple con la normativa en este ámbito.

Una novedad, la referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En el 2019, la empresa analizó su adhesión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Ha realizado un trabajo en profundidad:

- identificar los objetivos con los que contribuye,
- especificar para cada uno de ellos los objetivos correspondientes.

Áreas para mejorar

El presente informe puede ser perfeccionado. Si bien algunos aspectos se han trabajado en mayor profundidad, como el trabajo sobre la pertinencia de los temas para la actividad, otros se encuentran en proceso de perfeccionamiento.

Indicadores sociales

EMPLEADOS

2020

3 119

2019

3 161

Comentario:
2019 CDD + CDI al
31/12/2019 + promedio
personal temporario por año

2020 CDD + CDI al
31/12/2020 + pers. temp.
al 31/12/20

DISTRIBUCIÓN POR SEXO



2020

382

2019

372



2020

2 595

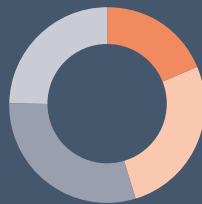
2019

2 553

Comentario:
CDD + CDI al 31/12/2020
(sin pers. temp.)

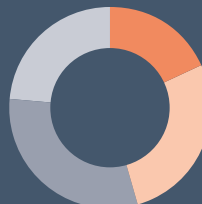
DISTRIBUCIÓN POR EDAD

2020



< 30 años: 20,00 %
30 a 39 años: 23,00 %
40 a 49 años: 28,00 %
> 49 años: 29,00 %

2019



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

EMPLEO

Contrataciones



EN 2020
Contrataciones

842

Despidos

128

EN 2019
Contrataciones

909

Despidos

99

Comentario:
Contrataciones: CDD + CDI
Despidos: disciplinario
+ inaptitud

Ausentismo

EN 2020

8,60 %

EN 2019

7 %

Comentario:
Cantidad días de ausencia
(accidentes laborales e
interrup. injustificadas) / por
cantidad de días trabajados

Antigüedad



EN 2020

9 años y 4 meses
Todo personal

8 años y 5 meses
Obreros/Empleados

13 años y 1 mes
Supervisores

13 años y 2 meses
Cargos jerarquía

EN 2019

9 años y 2 meses
Todo personal

8 años y 1 mes
Obreros/Empleados

14 años y 4 meses
Supervisores

13 años y 5 meses
Cargos jerarquía

SALUD Y SEGURIDAD

Accidentes

2020	2019
256	331

Comentario:
Cantidad AT con interrupción laboral.

CAPACITACIÓN

Beneficiarios (conductores) ecoconducción

2020	2019
42	113

Comentario:
Objetivo 2021: 180

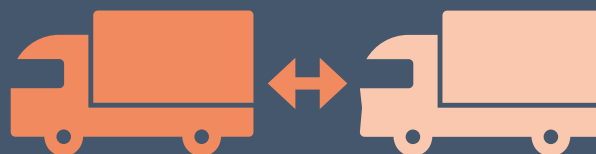
Nota ECO-score

FIN 2020	FIN 2019
8,18 / 10	8,11 / 10

Elemento cualitativo

La empresa ha adoptado la nota ECO-score* (programa informático Optifleet) para mejorar el consumo promedio de sus vehículos.

* Bien: ≥ 8 / Puede mejorar: $6 <-> 7,9$ / Regular: < 6



FINANCIACIÓN PARA CAPACITACIÓN

2020	2019
1 127 939 €	1 630 624 €

Elemento cualitativo

Presupuesto que integra la totalidad de rubros de capacitación (financiación, CPF, FPSPP, CIF) sin incluir financiación por contratos alternancia.

DETALLE PLAN CAPACITACIÓN

EN 2020



Cantidad horas
12 985



cantidad pasantes
1 012



Cantidad sesiones
316

EN 2019



Cantidad horas
26 448



cantidad pasantes
1 504



Cantidad sesiones
409

Indicadores sociales

EMPLEO

Ayuda al empleo, Alternancia

Contrato de profesionalización y aprendizaje

EN 2020

43

EN 2019

75

Comentario: corresponde a cantidad de contratos en alternancia firmados en el año



Empleo e inserción de personas discapacitadas

EN 2020

Tasa de trabajadores discapacitados: **4,05 %**

Contratación trabajadores declarados discapacitados: **18**

EN 2019

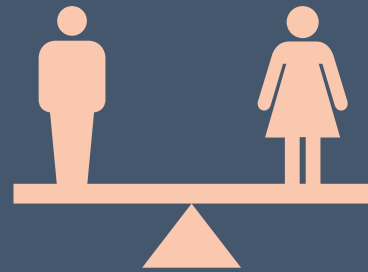
Tasa de trabajadores discapacitados: **3,98 %**

trabajadores declarados discapacitados: **7**



Igualdad entre mujeres y hombres

Dado que el empleo femenino y masculino está muy categorizado, no corresponde implementar un indicador. La empresa aplica en todos los casos de todos los puestos una estricta igualdad de remuneración.



EMPLEO DE SÉNIORS

2020



Tasa de acceso a capacitación de séniors

24 %

2019



Tasa de acceso a capacitación de séniors

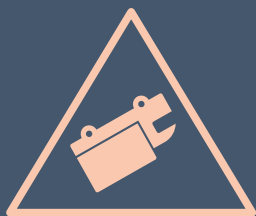
31 %

Comentario: personas mayores de 50 años

Indicadores societarios

SEGURIDAD VIAL

Conductores recidivistas



FIN 2020

9

FIN 2019

8

Km a recorrer por 1 accidente responsable

2020

537 647

Km

2019

446 568

Km

SALUD Y SEGURIDAD DEL CONSUMIDOR

Cumplimiento, seguridad de los alimentos



Tasa de cumplimiento en seguridad de los alimentos

2020

92 %

2019

100 %

Elementos cualitativos

La tasa de cumplimiento en la seguridad de los alimentos se calcula en relación a las evaluaciones realizadas por la DDPP en los diferentes establecimientos. En función de la evaluación, la ponderación se computa de la siguiente manera: Muy satisfactorio: 100 %. Satisfactorio: 66 %. Debe mejorar: 33 %. Insatisfactorio: 0 %.

El resultado se encuentra disponible por internet (libre acceso) a partir del 01/03/2017.

Tasa de entrega debidamente cumplida

2020

99,42 %

2019

99,39 %

Indicadores medioambientales

Consumo promedio de los tractores - fuente Optifleet



FIN 2020

27,29 l
/ 100

FIN 2019

27,59 l
/ 100

Nota ECO-score

2020

8,18

2019

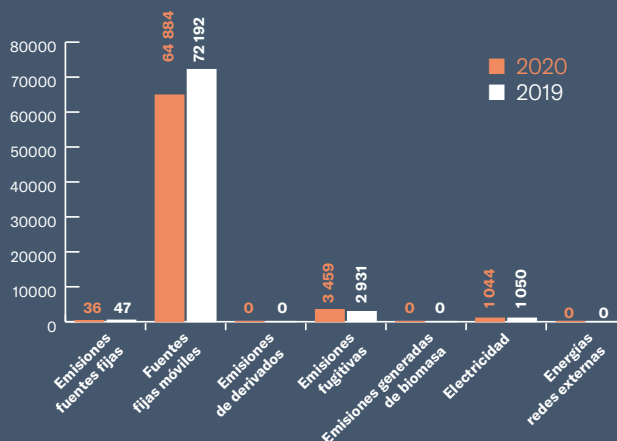
8,11

Elemento cualitativo

La empresa adoptó la nota ECO-score* (programa informático Optifleet) para mejorar consumo promedio de sus vehículos.

* Bien: ≥ 8 / Debe mejorar: 6 <-> 7,9 / Regular: < 6

Emisiones por puesto (toneladas eq. CO₂)



Comentario:

El esfuerzo en renovación frigorífica (importante reducción de emisiones fugitivas) permitió disminuir considerablemente nuestras emisiones.

Emisión de CO₂ por km recorrido

1^{er} semestre 2020

0,7144 g/km

1^{er} semestre 2019

0,737 g/km

2^o semestre 2020

0,7046 g/km

2^o semestre 2019

0,738 g/km

Fuente: flota total PL diésel en propiedad y rentada a largo plazo.

Composición flota de vehículos

AL 31/12/2020

Euro 5 : 6 %



Euro 6 : 94 %



2019

Euro 5 : 11,23 %



Euro 6 : 88,77 %



Comentario: en 4 años, el segmento Euro 6 pasó del 50 al 94 %.

Consumo eléctrico de las superficies refrigeradas



FIN 2020

75
kWh/m³

FIN 2019

77
kWh/m³

FIN 2018

83
kWh/m³

Comentario: el consumo eléctrico siguió su descenso. Nuestra política de continuidad y cambio de las unidades de refrigeración e iluminación LED está dando sus frutos.

Provisión y garantías contra riesgos medioambientales

COUVERTURE RC

1 120 000 €

ÉVÉNEMENT

100 000 000 €

por daños correlativos garantía asegurador.



Procesamiento de residuos provenientes de obras de saneamiento

EN 2020

Lodo hidrocarburoado
96,970 t

Lodo no hidrocarburoado
0 t

Lodo/agua hidrocarburoados
0,900 t

Líquido hidrocarburoado
209,720 t

Material cambio aceite
25,500 t

Arenas de purga
5,500 t

EN 2019

Lodo hidrocarburoado
83,570 t

Lodo no hidrocarburoado
0,780 t

Lodo/agua hidrocarburoados
32,040 t

Líquido hidrocarburoado
171,780 t

Material cambio aceite
22 t

Arenas de purga
7,250 t

Elementos cualitativos

Para evitar cualquier riesgo de expulsión, la planificación del mantenimiento debe ser al menos semestral (algunas obras necesitan una frecuencia trimestral).

**Gracias
a todos los
que han
contribuido en la
elaboración
de este informe:**

Benoit BEAUFILS
Damien BRETAULT
Olivier BRUNET
Bruno CHARPENTIER
Caroline CHAUCHE
Josse CODRON
Romuald LAVARDE
Keveren LE CORRE
Brigitte DELANCHY
Frédéric DELANCHY
Frédéric GEAY
Benoit GORGE
Jérôme GUILLAUME
Hubert LE BLON
Philippe LEMAIRE
Jean-Louis MILLET-VIGOT
Frédéric MARTIN
Nicolas MUET
Sébastien PECQUEUX
Julien PELLETER
Yannig RENAULT
Pascal RÉNIER
Jean ROQUE
Isabelle ROUSSEL
Syndie TESSARD
Rose-Marie TRAVERS
Emmanuel VIOLLE

**Nuestro
agradecimiento también a
nuestros directores de
agencia, empleados y a
todos los que se han
sumado este año.**



“

Decimos : se me cayó una caja de 5 kg, bueno, no pasa nada, hay de sobra! Sí, pero esta caja de 5 kg cuesta 90 euros, o sea, si se nos caen cinco en un día, representa un costo bastante importante, y como si fuera poco, detrás hay alguien que se va a comer el producto. Como digo en las capacitaciones, puede haber un niño que se lo coma, pero lo que me aterra es recibir una llamada de una madre diciendo: «mi hijo está enfermo porque comió un pescado que trajeron ustedes». ¿Y ahí, qué contestamos? Le pregunto, qué contestamos?”

Josse Codron,

Encargado de Calidad en Boulogne-sur-Mer
(en video conferencia el 23 de abril de 2021)

Gracias a todos nuestros Encargados de Calidad por su movilización:

Béatrice Ginestière
Johann Guerveno
Julie Cornu
Christelle Arias
Céline Grangiens
Julie Londez
James Garnier
Elodie Bihin
Valérie Duporge
Sonia Gauducheau
Julien David
Thierry Lebrun
Dorothée Valette
Christel Foraste
Arnaud Robin
Thomas Niny
Jean-Marc Salvan
Stéphane Carpentier
Katia Faguet
Laure Nanni
Yaya Ouasti
Eric Gassiot
Delphine Fortin
Sébastien Jolly
Laurence Deniot
Emmanuel Alverne
Thomas Pichault
Laki Lumbuenadio
Abdel Namoune
Josse Codron
Gaëlle Marchal
Pierre Leblanc

Producción:
Histoire de Comprendre
Juin 2021

Créditos fotos:
Sylvain MALMOUCHE - Regards Photographe
Diane DAGUIER

