



# Rapporto RSE IV

Performance  
extra-finanziarie 2020



# Rapporto RSE IV

Performance  
extra-finanziarie 2020



- Rue A. Adam
- Avenue de Chatillon
- Rue G. Honore
- Rue H. Lagache
- Rue L. Fontaine

## PREMESSA

# Un senso di impegno

Mi accompagna sempre un'emozione particolare quando mi rivolgo agli addetti ai lavori di questa nobile professione del trasportatore. Ricordo che mio padre, anch'egli trasportatore, condivideva con me alcuni aspetti del suo lavoro, un'attività impegnativa e al tempo stesso emozionante.

Nutro una considerazione e un affetto speciali per questo mondo che conosco bene e che ho sempre voluto difendere nell'ambito delle mie responsabilità.

Nella nostra regione, crocevia europeo del commercio e della logistica, sappiamo bene cosa apporta il trasporto in termini di sviluppo economico e sociale.

Qui, nel Palais-de-Calais, sappiamo qual è il valore dell'azienda per un territorio. Rappresenta il lavoro comune di questi dirigenti d'azienda, che la fanno nascere e crescere, e della comunità di donne e uomini che la vivono, che ne fanno parte e di cui sono orgogliosi.

Lavoratori del mare e della terra, gli abitanti di Boulogne hanno visto la società DELANCHY attraccare al molo della loro città, sviluppare e investire in un nuovo strumento di lavoro. L'azienda DELANCHY, pur rimanendo fedele alla storia locale del trasporto stradale, che ha contribuito a perpetuare, ha potuto riporre la sua fiducia nella popolazione locale, creando posti di lavoro sostenibili, moltiplicando per 4 la superficie del suo stabilimento e sviluppando la sua attività.

Si è imposta come attore indispensabile e di riferimento nell'attività portuale di BOULOGNE-SUR-MER e del suo centro europeo delle industrie dei prodotti del mare, Capécure.

Qui, siamo stati i testimoni della formidabile capacità di questa azienda nell'adattarsi ai grandi cambiamenti dell'industria marittima e, più in generale, a quelli che scuotono l'economia dei frutti del mare e se aspettative costantemente mutevoli dei consumatori.

Ma l'azienda DELANCHY significa anche volontà, di innovazione e di sviluppo, di partecipazione alle questioni riguardanti il futuro e di raccolta delle sfide che puntualmente ci vengono imposte, nella fattispecie nel campo dell'energia.

Questo ci permette di garantire a questo settore tutto il suo spazio, a fianco degli altri mezzi di trasporto.

Ed è in definitiva questo l'approccio dinamico e proattivo di questo Report RSE, ma anche più intimamente i valori che animano la famiglia DELANCHY fin dall'inizio, la riconoscenza e il rispetto di colori che lavorano nell'azienda nel quotidiano. Questi valori permettono di superare le sfide, ci guidano sul cammino del successo e danno un senso al nostro impegno!

**Frédéric Cuvillier**  
**Ex Ministro dei Trasporti, del Mare e della Pesca**  
**Sindaco di Boulogne-sur-Mer**  
**Presidente della Comunità Urbana di Boulogne**

Frédéric Cuvillier





## La RSE messa alla prova dal maltempo!

Come tutte le aziende, abbiamo vissuto un 2020 molto particolare, caratterizzato dalla crisi sanitaria e quella economica che ne è seguita. Mancava solo la procrastinazione della Brexit a chiudere il cerchio, rendendo la situazione simile a un quadro di Turner – che non aveva eguali per i disastri di pittura.

Ma Turner è noto anche per essere il pittore della luce, come si vede qui in questa scena di barche da pesca disturbate dal moto ondoso nel molo di Calais, dove una leggera svolta sembra essere in procinto di avvenire.

Questa svolta la dobbiamo ai nostri team, ai quali vorrei dire un enorme grazie!

Si dice spesso che la RSE dovrebbe essere messa alla prova. L'idea è, oltre le intenzioni, di testare fino a che punto la realtà corrisponde ad esse, e fino a che punto le sfide significative dell'azienda vengono affrontate, in qualsiasi circostanza.

Nel 2020, il nostro approccio alla RSE è stato messo alla prova eccome!

In Bretagna, terra dei detti e del bel tempo, siamo abituati a dire che “chi cammina dritto trova sempre la strada abbastanza larga”. Così, in questo contesto, abbiamo continuato i nostri sforzi e moltiplicato le nostre iniziative:

- continuiamo a modernizzare la nostra flotta di veicoli. Se incontrate un mezzo di Delanthy, vi è il 94% di possibilità che sia un Euro 6, che corrisponde alla più alto standard ambientale,
- Continuiamo i nostri esperimenti collegati alle energie alternative, il gas per i percorsi regionali, l'elettricità per i percorsi urbani, e ancora il progetto idrogeno,
- I nostri sforzi nell'ambito della sicurezza stradale si sono amplificati,
- La nostra strategia di difesa alimentare è stata rafforzata.

Per riassumere, non abbiamo rinunciato a nulla, soprattutto nella nostra intenzione di proseguire un approccio al progresso, la cui pertinenza è stata evidenziata dai pericoli che abbiamo incontrato.

Questo Report RSE ne è la prova

**Brigitte Delanthy**  
**Présidente**



- 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

Il grafico 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 e sviluppo umano.

Infine, questo Report:

- Continua con un angolo editoriale originale chiamato "Doveri per il futuro". L'idea è di presentare il futuro delle innovazioni nel tempo, come quello di quest'anno in merito alla sperimentazione idrogena.

- Si riferisce agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile il cui obiettivo corrispondente è rappresentato come un pittogramma nella doppia pagina dedicata ai grandi obiettivi.

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

SOMMARIO

- 02** *Premessa*  
Frédéric Cuvillier
- 04** *Editoriale*  
Brigitte Delanchy
- 08** DELANCHY  
Un modello unico
- 10** Un'agenzia alle prese con la crisi
- 12** Intervista con Jérôme Guillaume
- 14** *Brexit*  
La realizzazione di un servizio doganale riconosciuto
- 16** I nostri Obiettivi  
Sicurezza Stradale
- 18** *Approfondimento*  
Un buon conducente: chi è?
- 20** *I nostri obiettivi*  
Impatto Ecologico
- 22** *Grandangolo*  
Mix energetico
- 26** *Doveri per il futuro*  
*Sperimentazione*  
*Idrogeno*  
Testimonianze dei pionieri
- 30** *Approfondimento*  
Consegna Urbana
- 32** *Approfondimento*  
Générac, piattaforma di nuova generazione
- 36** *I nostri obiettivi*  
Sicurezza alimentare
- 38** *Approfondimento*  
#impeccabile... A qualsiasi costo!
- 40** *I nostri obiettivi*  
Sviluppo Umano
- 42** *Intervista con*  
Emmanuel Violle
- 44** *Metodologia*
- 46** *Indicatori*
- 52** *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.

## Ambiente

**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

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%.

## ❺ Impatto Ecologico

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.

## ❻ Soluzione digitale

2018

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

## ❼ DELANCHY e Chéreau testano un semirimorchio a idrogeno

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.

## ❼ DELANCHY si impegna accanto ai territori a favore dell'energia a idrogeno

L'azienda si impegna e firma la carta idrogeno, un'iniziativa molto presente nei territori di Morbihan e Manche. (Vedi anche a pag. 26).



55 %

prodotti freschi (gastronomia, macelleria, frutta e verdura)

45 %

prodotti marittimi



65 %

trasporti

35 %

logistica

41

agenzie e piattaforme

3 200

collaboratori

110 000

m<sup>2</sup> di magazzini

1 000

veicoli

# L'agenzia Frigo Transports 86 al centro della crisi

Il Gruppo Delanchy si distingue per la diversità delle sue agenzie, che si adattano alle particolarità territoriali in cui si trovano. Ogni agenzia ha una sua specificità, ma tutte hanno vissuto una crisi senza precedenti. Come tutte le agenzie del Gruppo, Frigo Transports 86 ha registrato un calo dei volumi da trasportare. La gestione della crisi ha portato a focalizzarsi su due assi: dimensionare la forza lavoro in base alle esigenze e rivedere il piano di trasporto per ottimizzare i riempimenti e i flussi, al fine di ottenere una redditività massima dal traffico mantenuto. Tutto questo senza compromettere le precauzioni regolamentari per la protezione della salute dei collaboratori. Uno sguardo indietro ad un'annata particolare.

17 Marzo 2020. Viene deciso il primo confinamento in Francia. Alla chiusura delle scuole e di tutti i bar e i ristoranti del paese, segue quella degli esercizi cosiddetti "non essenziali", aziende che sono state costrette a chiudere i battenti, ad abbassare le saracinesche. Una parte di mondo smette di trasformarsi per cercare di arginare l'epidemia del Covid 19, che sta portando alla saturazione dei servizi ospedalieri.

Il Gruppo DELANCHY cerca immediatamente di correre ai ripari, provando ad affrontare la crisi in tutte le sue dimensioni umane, sanitarie ed economiche. Al quartier generale, viene creato un dipartimento speci-

fico che monitora tutte le sedi per creare azioni, raccogliere osservazioni sul campo e organizzare una sinergia.

Ogni sede dispone di un referente

impiega 102 persone e gestisce una flotta di 29 veicoli tra cui 17 semirimorchi, 11 rigidi e un camion da 3,5 tonnellate, ha subito solo nel mese di marzo un calo di fatturato del 31%

**«La prima cosa da fare era mobilitare le truppe all'interno».**

Covid, e lavora per trovare soluzioni adatte alla propria situazione. Come tutte le agenzie del Gruppo, Frigo Transports 86, con sede nella zona di Poitiers, subisce un duro colpo in seguito all'arresto improvviso dell'attività economica. L'agenzia, che

rispetto all'anno precedente. Anche se fornisce il trasporto di prodotti alimentari, la Frigo Transports 86, come il Gruppo nel suo insieme, viene particolarmente esposta alla crisi economica. Prima di tutto, perché la realtà di Poitiers è orientata verso



una clientela di professionisti della ristorazione, ai quali è stato impedito di lavorare. In secondo luogo, perché il Gruppo Delanchy produce il 30-40% del fatturato grazie al trasporto dei prodotti del mare, che la popolazione ha evitato durante questo periodo senza precedenti, in cui i francesi hanno rivolto la loro attenzione ad alimenti basilari. La chiusura dei mercati ha inoltre portato ad una diminuzione drastica dei punti vendita. Nei porti, molte barche sono state lasciate in banchina a causa della mancanza di richiesta. Dalla costa, il traffico ha subito uno stop. I canali di distribuzione si sono spostati verso i supermercati, i negozi di alimentari e i piccoli negozi al dettaglio.

Per attutire il colpo, Benoit Gorge adotta una gestione ad hoc. “Era necessario, e con una certa urgenza, ridurre i costi, che sono principalmente stipendi e acquisti di carburante. Il ricorso all’attività parziale per adattarsi ai bisogni reali e la revisione dei piani di trasporto hanno costituito le due principali leve per la salvaguardia dell’attività” spiega Benoit Gorge, direttore della Frigo Transports 86.

*“La prima cosa da fare era mobilitare le truppe all’interno”, aggiunge. Un CSE straordinario è stato riunito con urgenza con i delegati del personale per cercare di adottare le misure necessarie, tra le quali l’attività parziale, ma anche la flessibilità degli incarichi e degli orari di lavoro. Ai dipendenti è stato richiesto di prendersi più tempo libero possibile e riposo compensativo durante questo periodo.*

Un altro cavallo di battaglia: la revisione completa del piano dei trasporti. La sfida era quella di

Questo risparmio di tempo è stato utilizzato sulle banchine, nei magazzini, per massificare le consegne e aumentare il tasso di carico.

“E’ stato necessario gestire giorno per giorno”, confida Benoit Gorge. Le misure attuate, insieme alle informazioni costanti, hanno permesso all’agenzia di attraversare la tempesta: Frigo Transports 86 non è ricorsa a nessun licenziamento.

Mentre luglio è stato un buon mese, il secondo e il terzo confinamento, meno restrittivi del primo, hanno permesso di limitare il calo del volume d’affari al 15% nel 2020.

## « Tutti hanno fatto la loro parte! ».

ottimizzare i percorsi il più possibile al fine di limitare il numero dei movimenti dei veicoli e quindi il risparmio di carburante, mantenendo comunque un alto livello della qualità del servizio. Questa organizzazione ha beneficiato del sostegno di alcuni clienti. Per esempio, i negozi Metro hanno accettato che la consegna avvenisse tra le 6 e le 7 del mattino, invece delle 5, come stipulato nel contratto quadro.

Benoit Gorge elogia il sostegno di tutti i dipendenti alle proposte avanzate dalla direzione: “tutti hanno fatto la loro parte. Queste misure sono state completamente accettate”, sottolinea riconoscente.

Un consenso che testimonia anche l’ottimo dialogo sociale, e l’importanza di mantenerlo.

# « E' necessario guardare lontano! »

Jérôme Guillaume • Direttore Generale del Gruppo DELANCHY

## **Qual è la sua visione della crisi del COVID?**

Ci sono state diverse fasi, la prima, caratterizzata dallo stupore di fronte ad una crisi inedita, alla quale nessuno era veramente preparato ma che, paradossalmente, è stata un'occasione per implementare di nuovo la nostra professione. I nostri valori, soprattutto umani, si sono espressi pienamente. La solidarietà e lo spirito di iniziativa sono stati molto presenti tra i nostri team, i nostri fornitori e i nostri clienti. Successivamente, in un secondo momento, ci siamo adattati, i nostri team hanno vissuto momenti difficili e tutti hanno risposto. Motivo di orgoglio. Tutto questo periodo, ancora così attuale, è stato segnato da un clima di ansia, che ha messo a dura prova l'azienda, ma che, in fondo, non ha cambiato la nostra indole aziendale, rivolta agli obiettivi fondamentali dell'azienda.

## **Quali sono questi grandi obiettivi?**

Il primo riguarda la nostra capacità

di conservare e sviluppare le nostre competenze. La fedeltà dei collaboratori è essenziale, desideriamo mantenere i nostri punti forza in quanto convinti che una volta passata la crisi, sarà questo il modo di riprendere una fase di sviluppo. Ci ritroviamo a gestire un vero e proprio shock generazionale, con giovani che sono un po' confusi, ai quali dobbiamo trasmettere il piacere del lavoro ben fatto e investimenti a lungo termine.

## **Cosa intende per shock generazionale?**

L'aumento delle competenze attraverso la formazione è anch'essa decisiva, nonostante un periodo poco favorevole agli scambi e all'organizzazione della formazione in presenza.

Su questo punto non abbiamo allentato la presa, ma ci sono ancora margini di progresso. Infine, abbiamo continuato i nostri sforzi per rinnovare la flotta, investire nelle piattaforme e nella sicurezza alimen-



tare. Sono argomenti in cui siamo avanti rispetto alla concorrenza, e nei confronti dei quali la nostra

ti ambientali contribuiscono alla qualità della nostra immagine e sono argomenti cari ai nostri clienti.

Dobbiamo essere in grado di coinvolgere tutti in questa fase e far sì che ognuno faccia uno sforzo.

## « La fedeltà dei collaboratori è essenziale, desideriamo mantenere i nostri punti forza ».

clientela ha un occhio di riguardo. Il termine “impeccabile” ci caratterizza da sempre, e riflette bene la nostra reputazione in termini di igiene e di pulizia, temi che sono più che mai attuali in questa crisi sanitaria.

### **In questo contesto, quale ruolo attribuisce alla strategia RSE?**

Penso che la RSE sia entrata definitivamente nel nostro DNA. Il modo in cui ci prendiamo le nostre responsabilità gioca un ruolo fondamentale nell'affrontare le nostre sfide. Gli aspetti sociali contribuiscono alla fidelizzazione, al reclutamento e all'integrazione. Gli aspet-

Il Gruppo DELANCHY ha posizionato la sua strategia RSE al centro della sua attività: per noi questo non è un effetto di comunicazione, né una moda, è un percorso che continuiamo a seguire nel tempo.

### **Come contribuire al progresso?**

Le strade di miglioramento alle quali pensiamo si possono riassumere in una miglior condivisione delle informazioni con il nostro ambiente, che sia con i fornitori, con i clienti, come con gli enti pubblici. Abbiamo bisogno dell'impegno di tutti per fare progressi in merito a questioni come l'impronta di carbonio e quella ecologica.

Per fare un esempio, prendiamo l'impronta carbone: in 4 anni la percentuale di veicoli di ultima generazione, detta Euro 6, appartenenti alla nostra flotta, è passata da 50% a 94%. Si tratta di un investimento importante per l'azienda, che deve essere riconosciuta e supportata, proprio come gli sforzi che facciamo per migliorare il rendimento energetico delle prestazioni delle nostre piattaforme. Per passare ad una marcia superiore, abbiamo bisogno del livello successivo, in un ambiente che favorisca questi sforzi. E' necessario guardare molto avanti e agire insieme.

# Brexit : la realizzazione di un servizio doganale riconosciuto

A partire dal 2019, l'agenzia COPROMER si sta organizzando per sostenere i suoi clienti il cui business sarà influenzato negativamente dalla Brexit. Richiesta di autorizzazione e approvazione, realizzazione della garanzia bancaria per lo sdoganamento delle merci, la preparazione dei clienti principalmente coinvolti... Il 1° gennaio 2021, il suo dipartimento doganale è operativo.

Decisa da un referendum nel 2016, la Brexit è stata ufficializzata il 1° gennaio 2021. A partire da questa data, anche se non ci sono dazi doganali da pagare, si applicano al trasporto delle merci diverse formalità doganali, come i controlli sanitari e fitosanitari. Queste si applicano alle merci tra l'Unione Europea e il Regno Unito. Per assistere i suoi clienti importatori ed esportatori con affari in questi paesi, Philippe Lemaire, direttore della COPROMER, ha creato un servizio doganale riconosciuto all'interno della sua agenzia. Iniziata già nel 2019, per poter essere operativa nel momento in cui l'equilibrio delle frontiere sarebbe stato ristabilito – data difficile da determinare – questa attività complementare si affida alla competenza di un professionista che vanta 2 anni di servizio allo sdoganamento. Assunto nel febbraio 2019, Pascal

Rénier ha quasi 40 anni di esperienza nel settore. “Questa iniziativa è una risposta al desiderio di assicurare ai nostri clienti i nostri flussi logistici, al fine di offrire la migliore qualità di servizio e difendere gli interessi di tutta la filiera”, spiega Philippe Lemaire.

Nell'ambito dei prodotti freschi, e in particolare per dei prodotti delicati come quelli provenienti dal mare, qualsiasi risparmio di tempo da parte della catena di approvvigionamento, si traduce nel piatto. « *Integrando noi stessi queste operazioni, sappiamo dove si trova la merce e non dipendiamo da terzi* ». La vicinanza tra COPROMER e il Servizio di Ispezione veterinaria e fitosanitaria alle frontiere (SIVEP) permette anche al personale di portare i documenti direttamente agli autisti nelle loro cabine, evitando

il passaggio in ufficio.

Il servizio doganale COPROMER, aperto a tutte le agenzie del gruppo per le necessità dei loro rispettivi clienti, è stato rinforzato dall'aggiunta di altri due membri del personale a tempo pieno; sono stati debitamente formati, e sono Dorine Defachelles e Juliette Flinois. Il loro ingresso nell'attività è stato un successo. “*Le prime tre settimane sono state complicate, perché gli importatori e gli esportatori non avevano ben capito le procedure da seguire. « Gli inglesi non avevano formato rappresentanti sufficienti nelle dogane autorizzate. Senza contare che con la crisi sanitaria, mancavano anche i veterinari.*

*Per quanto ci riguarda, abbiamo messo alla prova il nostro software nella pratica, e questo ha richiesto alcuni*



► Pascal Rénier, responsabile servizio doganale COPROMER

*adattamenti», E' necessario poter presentare, da una parte e dall'altra della Manica, oltre al certificato sanitario, un certificato di cattura (attestante che la barca da pesca*

Trascorso questo periodo di rodaggio, il servizio doganale ha trovato il suo ritmo di crociera e constata un aumento delle richieste.

Philippe Lemaire intende spingere

mico Riconosciuto) per COPROMER in un primo momento, e in seguito per tutte le agenzie del gruppo. *Questa approvazione permetterà di diminuire i controlli fisici, ma anche di*

**« Per salvaguardare la freschezza dei prodotti, stiamo cercando di raggiungere l'obiettivo di una squadra che permetta una reattività 24 ore su 24».**

sia andata in una zona autorizzata), e, nel caso, un permesso di circolazione T1 che permette ai veicoli di raggiungere un ufficio di dogana interno separato dal punto di ingresso (da Calais a Boulogne-sur-Mer nel caso di un convoglio in arrivo in Francia per esempio).

l'offerta dei servizi ancora di più: *“Per salvaguardare la freschezza dei prodotti, stiamo cercando di raggiungere l'obiettivo di una squadra che permetta una reattività 24 ore su 24”.*

Capitalizzando questo nuovo know-how, il gruppo ha avviato un'iniziativa destinata a ottenere la certificazione OEA\* (Operatore Econo-

*favorire, per tutti i nostri clienti importatori, l'autoliquidazione dell'IVA”, spiega Pascal Rénier.*

*Un beneficio che potrebbe portare beneficio a molti attori del settore, andando così ben oltre il quadro della Brexit.*

\*COPROMER TRANSPORTS AGENZIA DOGANALE - GRUPPO DELANCHY N° Licenza doganale n. 00005884



# La sicurezza stradale

Più che una preoccupazione, la sicurezza stradale è un imperativo fondamentale per il Gruppo DELANCHY. Oggi, il pericolo deriva talvolta dal progresso tecnologico. Più che mai, il messaggio che il gruppo invia ai suoi 1.200 autisti è quello di essere vigili.

## Chiave di lettura

Nel 2019, sulla rete stradale francese, sono stati coinvolti veicoli pesanti (non necessariamente per colpa) in 3.000 dei 56.000 incidenti accaduti. La parte di mezzi pesanti coinvolti negli incidenti stradali rimane stabile negli ultimi 10 anni, mentre quello delle moto e delle auto è in aumento.

## La sicurezza stradale: una sfida di vecchia data

Qualità e sicurezza sono state le parole d'ordine dell'autista fin dal principio. Già nel 1980, il gruppo DELANCHY ha assunto un ex-agente per garantire la qualità della guida. Oggi, il gruppo ha due ex-agenti che controllano l'orario di lavoro dei conducenti e analizzano le infrazioni.



### 1 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

### 2 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.

### 3 La nuova FCO

La Formazione Complementare Obbligatoria è stata ripensata per essere più efficace e vantaggiosa per i conducenti.

### 4 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.

### 5 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).

### 6 Esperienza

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

### 7 Formazione & Tutoraggio

Ogni autista integrato è seguito da un tutore.

### 8 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.

### 9 Centralizzazione delle contravvenzioni

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

### 10 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).

### 11 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.

### 12 Manutenzione

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

537000 km  
percorsi per ogni incidente con  
responsabilità

25%  
La percentuale di riduzione del  
numero degli incidenti rispetto al  
piano previsionale

# Un buon conducente: chi è?

I nostri 1.200 autisti devono soddisfare numerosi requisiti formativi e rispondere a sempre maggiori esigenze ambientali per poter contribuire a ridurre l'impronta carbonio del gruppo. Al centro dell'azienda, essi contribuiscono attraverso il loro rigore, la loro puntualità e professionalità alla soddisfazione dei nostri clienti.

## **Degli autisti al centro dell'azienda**

Il trasporto di prodotti freschi ha bisogno di un'attenzione particolare ai beni che trasporta, il che si traduce nel rispetto rigoroso dei tempi di consegna del just-in-time: "il rispetto degli orari, ecco cosa si aspetta il cliente.", conferma Julien Pelleter (Bretagne Transports 56). Così, la puntualità e la regolarità delle consegne rendono l'autista "il primo commerciale dell'azienda, che garantisce l'immagine del marchio" afferma Benoit Gorge (Frigo Transports 86).

## **La formazione continua dei conducenti**

L'anno scorso abbiamo creato un nuovo strumento di formazione

continua e obbligatoria che deve essere rinnovata ogni 5 anni. In collaborazione con ABSkill (Forget Formation), il format attuale appare più ludico del precedente e comprende gli aggiornamenti sul codice della strada e la regolamentazione sociale europea per i conducenti di mezzi pesanti, che regola i tempi di guida e di riposo di tutti gli autisti che circolano nell'Unione Europea.

## **Un'attenzione alla guida ecologica**

I conducenti rappresentano anche un punto chiave per quanto riguarda il progresso in materia di RSE. L'insieme della flotta è equipaggiata con Optifleet, una soluzione integrata a bordo delle gamme Renault Trucks. Uno dei suoi moduli dedicati al consumo, permette di rag-



giungere un Ecoscore che accumula 19 diversi elementi collegati alla guida dell'autista: utilizzo del motore nella sua versione di coppia massima, percentuale

## I conducenti rappresentano un punto chiave per quanto riguarda il progresso in materia di RSE

di tempo trascorso al minimo, numero di volte che il pedale del freno viene premuto, capacità di anticipare la frenata e utilizzo del cambio automatico. Questo dispositivo coinvolge gli autisti e li sprona a migliorare il loro punteggio ad ogni viaggio, e permette al gruppo di stabilire un

indice della diminuzione del consumo di idrocarburi, la principale fonte di emissione di gas a effetto serra. Nel 2020, il punteggio complessivo è 8.18/10, un leggero miglioramento rispetto al 2019 (8.11/10).

### Le qualità umane dei nostri autisti

Di fronte agli imprevisti che i nostri autisti incontrano, devono rimanere calmi in qualsiasi circostanza per trovare le soluzioni rispetto ai problemi del traffico nel minor tempo possibile. In breve, un buon conducente è un pilota coinvolto nella vita dell'azienda e rispettoso dell'ecosistema economico e ambientale in cui si evolve.

# ECO-score

Un progresso continuo

2017 :

7,78

2018 :

8,01

2019 :

8,11

2020 :

8,18



# La nostra impronta ecologica

Per DELANCHY, la consapevolezza dell'emergenza climatica ha accelerato il calendario delle iniziative green. Non contenti di aver formalizzato e messo in atto la guida ecologica, il gruppo vanta una flotta di veicoli al 94% Euro 6. Parallelamente, il Gruppo DELANCHY ha voluto scoprire i veicoli elettrici, il gas, il biocarburante e l'idrogeno. Oggi, l'azienda ha integrato con successo queste energie alternative nella sua organizzazione, considerando il loro potenziale ma anche i loro limiti.

## Chiave di lettura

Il gruppo può constatare attraverso il suo bilancio delle emissioni di gas a effetto serra (BEGES) che inquina sempre meno. I numeri dell'anno 2020 sono particolarmente bassi a causa della crisi sanitaria che ha portato a un calo dell'attività, ma riflettono comunque una reale tendenza di fondo.



## LE NOSTRE INIZIATIVE

Al 31 dicembre 2020, gli Euro 6 rappresentano il 94% della flotta rispetto al 88,77% del 2019. Il 6% di Euro 5 è riservato a viaggi molto brevi. Viaggiano meno di 30 km al giorno e solo nelle zone di Boulogne-sur-Mer e Rungis.

### Lo sapevi?

Per tre anni, il Gruppo DELANCHY ha rinnovato i suoi primi veicoli Euro 6. Il trasportatore è ora alla sua seconda generazione di Euro 6.

#### ❶ 1 Composizione della flotta veicoli

31 DICEMBRE 2020

EURO 5 : 6 %



EURO 6 : 94 %



31 DICEMBRE 2019

EURO 5 : 11,23 %



EURO 6 : 88,77 %



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

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



FINE 2020

27,29 l  
/ 100 km

FINE 2019

27,59 l  
/ 100 km

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

#### ❸ Punteggio Eco-score

2020

8,18

2019

8,11

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

\*Bene: >= 8

Può migliorare 6<->7,9

Basso: <6

# DELANCHY conferma il suo impegno nel mix energetico: punto della situazione

La diminuzione delle emissioni di gas a effetto serra è un obbligo. Tuttavia, la transizione verso il 100% di energia green non è una possibilità immediata. Considerando questa realtà, e volendo mantenere un alto livello di ambizione in termini di ambiente, il Gruppo DELANCHY privilegia il mix energetico, una soluzione che mette in primo piano le energie rinnovabili e permette di fare passi da gigante nella fase di transizione ecologica.

## **Il veicolo elettrico a batteria (BEV) mantiene le promesse**

Il Gruppo DELANCHY è un pioniere nell'utilizzo dei veicoli elettrici. Il Gruppo possiede due mezzi elettrici Renault Trucks. Il primo è stato consegnato a Les Halles di Lione nel 2018, inizialmente come esperimento, e dal mese di novembre 2020, un secondo veicolo a 0 emissioni è stato aggiunto al gruppo. Le agenzie interessate a scoprirlo erano naturalmente in lista. Al fine di contribuire al progetto

che Parigi desidera portare avanti da qui ai Giochi Olimpici del 2024, cioè il divieto di utilizzare il diesel, la scelta è caduta su Fargier a Rungis.

*“Dall'arrivo del veicolo elettrico a Lione, eravamo ansiosi di estendere questa tecnologia. Era una vera e propria necessità. Era essenziale per noi esserci.” Dice Hafid Lahyani, il direttore di Fargier. Non essendo l'elettrico una tecnologia prodotta su larga scala, DELANCHY si consi-*



*dera molto fortunato a possedere questa tecnologia e spera in un rapido sviluppo dell'offerta, che permetterà ai produttori di portare il prezzo ad un livello più accessibile.*

*« Idealmente, per adattarsi ai nuovi vincoli parigini, il Gruppo avrebbe bisogno*

Questo rende il veicolo perfettamente adatto per i viaggi a Parigi (meno di 100 km da Rungis), ma non sarebbe adatto per la distribuzione in periferia.

Secondo Hafid Lahyani, perché questa modalità di trasporto si sviluppi, le

## Il mix energetico, una soluzione che mette in primo piano le energie rinnovabili e permette di fare passi da gigante nella fase di transizione ecologica

*di una dozzina di mezzi elettrici », dice Hafid Lahyani.*

Quanto questo riflette, su scala nazionale, considerando l'insieme delle agenzie che consegnano in comuni il cui accesso sarà presto vietato al diesel?

L'elettrico, tuttavia, impone alcuni vincoli che devono essere considerati. La sua autonomia massima è di 150 km dopo una carica di 6 ore. E' necessaria una installazione specifica per ricaricare la batteria di un veicolo pesante.

infrastrutture della città di Parigi dovranno evolversi installando stazioni in diversi punti.

Il direttore di Fargier ha anche proposto al MIN di Rungis di dotare la sede di una installazione per la ricarica, per rendere l'utilizzo dell'energia elettrica più accessibile per gli operatori, a causa del costo elevato della stazione.

L'energia elettrica, oltre ad essere senza emissioni, è anche una soluzione decisamente meno costosa.



In termini di comfort e sicurezza, il Renault Trucks elettrico offre il top all'autista: gli ultimi optional, ergonomia ottimizzata, telecamere e una grande affidabilità. Da Fargier, per rendere operativi i 4 autisti che utilizzano il mezzo elettrico, è stato necessario una formazione di una giornata.

« Riceviamo un sacco di incoraggiamenti e commenti positivi sui social. I nostri clienti riconoscono i nostri sforzi e i nostri impegni, apprezzano l'assenza di inquinamento acustico e i nostri dipendenti esprimono il loro orgoglio », rapporte Hafid Lahyani.

#### **Vantaggi e svantaggi del gas**

Da DELANCHY, 36 mezzi pesanti circolano a GNV (gas naturale per veicoli). Anche se fossile, la combustione del gas naturale emette meno CO<sub>2</sub> del diesel: 2 kg contro 2,6 kg per litro. Inoltre, il suo trasporto (via pipeline) è molto più ecologico. Con il biogas che proviene da rifiuti agricoli, il beneficio ambientale è ancora maggiore, ma finanziariamente questo rappresenta un costo ulteriore del 10% circa. I vincoli asso-

ciati al gas devono essere presi in considerazione. Mentre il gas offre una maggiore autonomia rispetto ai veicoli elettrici (350 km), la mancanza di stazioni di servizio e il tempo di attesa (fino a un'ora) per un rifornimento è un ostacolo al suo sviluppo. Il trasportatore, che peraltro, ha dovuto affrontare dei guasti ai suoi mezzi a gas, spera che questa soluzione beneficerà presto di miglioramenti tecnici per essere adottata più ampiamente.

#### **Le soluzioni di carburante sintetico o biodiesel**

Il direttore tecnico del Gruppo DELANCHY è favorevole al biodiesel come carburante. Secondo la sua opinione, l'utilizzo del diesel sintetico XTL ottenuto da rifiuti di olii di frittura o anche dalla plastica, offre un'interessante alternativa al diesel. Si tratta di un'energia non fossile che non aumenta le emissioni di CO<sub>2</sub> nell'atmosfera. Tuttavia, Yannig Renault ci ricorda la natura sensibile degli agro-carburanti. Alcuni sono ottenuti da piante come la colza, la cui coltivazione comporta l'utilizzo massiccio di pesticidi



e l'immobilizzazione dei terreni agricoli, a scapito dei cereali, come il grano. In questo senso, i fornitori devono impegnarsi a progredire.

### **Idrogeno sì, ma...**

Per il momento, il costo esorbitante dell'idrogeno scarta la possibilità di utilizzare questa fonte di energia per la trazione. Infatti, il prezzo della cella a combustibile equivale a quella di tanti veicoli! Guidare con l'idrogeno comporterebbe una spesa superiore del 600%!

Anche in termini di cibo, questa fonte è molto costosa (1€ per km viaggiato). Il Gruppo DELANCHY ha, tuttavia, testato l'idrogeno per alimentare il gruppo frigorifero di un semi-rimorchio. Il test ha funzionato bene e il trasportatore riceverà, all'inizio del 2022, un camion attrezzato per il sistema di refrigerazione.

Dal momento che il prezzo di un'unità di refrigerazione che funziona a idrogeno equivale a quella di otto unità diesel, questo gesto di DELANCHY dimostra di essere un'espressione concreta del suo impegno.

# Idrogeno “un partner esemplare”

Si parla spesso di innovazione collaborativa senza che il concetto venga chiaramente definito. Da tre anni, la società CHéreau, ha intrapreso l'avventura dell'idrogeno. Un report sui progressi di un partner esemplare con Christophe Danton, Direttore marketing del gruppo.

## **Cosa è successo quest'anno con il gruppo DELANCHY sulla sperimentazione dell'idrogeno?**

Il nostro progetto lanciato nel 2016 ci ha permesso di creare il primo semi-rimorchio frigorifero al mondo. Ma avevamo bisogno di raccogliere delle informazioni sugli utilizzi. Come noi, DELANCHY crede nell'idrogeno. Come noi, sono partner di Energy Observer e dispongono di una forte cultura dell'impegno e dell'innovazione. È questo il motivo per cui abbiamo proposto il nostro prototipo con i colori di DELANCHY, e che è stato presentato al Salone HyVolution in febbraio 2020. Ma la cosa più importante sono i test che ne sono seguiti.

## **Quali sono state le conclusioni di questo anno di test?**

Abbiamo una soluzione che funziona e che è accettata all'unanimità da tutti i conducenti (si vedano le pagine seguenti). I feedback ottenuti sono molti e ci permetteranno di far evolvere i veicoli,

in vista dell'industrializzazione. Tra le conclusioni, posso citare un importante sviluppo: il passaggio da tre piccole batterie a una batteria più grande. Questo corrisponde a una ricerca di efficienza ottimale e di miglioramento di durata della vita.

## La sperimentazione su strada è fondamentale

### **Come arrivare alla fase industriale?**

Abbiamo dimostrato che siamo vicini ad una soluzione industrializzabile. Abbiamo ancora qualche miglioria da apportare, ma possiamo affermare che il salto tecnologico è stato fatto. Per andare oltre, ci sono delle considerazioni economiche e di gestione del territorio che vanno affrontate. C'è una questione di maturità ambientale globale. Oggi, per consumare



il 25% di energia in meno, un cliente non è ancora pronto a impegnarsi se il beneficio dell'investimento è troppo distante, e la limitazione dell'impronta carbone a beneficio di tutti non rientra in questo calcolo. E' necessario inoltre che le autorità pubbliche intervengano in questo senso, e colgo l'occasione per salutare l'impegno del dipartimento del Morbihan e, più vicino a noi, il dipartimento della Manche tramite un accordo chiamato "H2 Manche" (si veda questo argomento nell'intervista con Valérie Nouvel qui sotto).

### **Avete altre idee di innovazione da raccontare?**

Sì, ci sono molti argomenti. Abbiamo testato un pacchetto aerodinamico che riduce drasticamente il consumo dei veicoli, e stiamo anche per testare una nuova soluzione di isolamento. Stiamo anche mettendo a punto un veicolo con un asse di recupero di energia. Infine, continueremo a seguire l'avventura dell'idrogeno con un test su un nuovo veicolo, dotato di una sola batteria. Tutte queste innovazioni dimostrano un'incredibile dinamica e un'incredibile abbondanza di attività, ma soprattutto collaborazioni di successo.

## **"La Manche è un territorio di pionieri"**

Una semplice domanda a Valérie Nouvel, vicepresidente del dipartimento della Manche, responsabile della transizione energetica, l'ambiente e l'innovazione.

### **Qual è il senso dell'accordo chiamato "H2 Manche"?**

*Come rappresentanti eletti, il nostro ruolo è quello sviluppare l'attrattività del territorio e di creare delle condizioni e un quadro favorevole all'innovazione. Abbiamo la possibilità di avere delle aziende pioniere, come ad esempio CHEREAU o DELANCHY, che hanno investito completamente nella sperimentazione dell'energia alternativa decarbonata. Sta a noi mobilitarci per sostenere i loro sforzi e contribuire ai loro successi. Per esempio, mettendo loro a disposizione la stazione di idrogeno del dipartimento (la prima stazione installata in Francia nel 2015). L'accordo è concepito in questo spirito di cooperazione tra un territorio e le sue aziende. Esso ha come scopo la produzione di idrogeno green, di fornire quanto prima il territorio di stazioni di idrogeno e, di conseguenza, aumentando molto l'utilizzo, per rendere la mobilità idrogena ancora più competitiva. Si tratta di incoraggiare, di convincere altri attori a unirsi allo slancio di aziende visionarie come DELANCHY. Questo è anche il senso del progetto VHyGO sostenuto da ADEME che, a livello occidentale, mira a democratizzare l'utilizzo dell'idrogeno.*

*I nostri obiettivi sono molto concreti: far emergere gli attori principali, ridurre il prezzo dell'idrogeno, ma anche accelerare la creazione delle flotte. Eliminare il carbone dalla mobilità grazie all'idrogeno è essenziale per preservare la salute dei nostri concittadini, e l'esperienza delle nostre collaborazioni dimostra perfettamente che insieme si ottengono i risultati migliori".*

# Idrogeno, i pionieri testimoniano

L'agenzia Frigo Transports 50 è stata il luogo della sperimentazione del prototipo di un semi-rimorchio che funziona a idrogeno, progettato da Céreau e affidato al Gruppo DELANCHY. Se il 2020 è stato un anno bizzarro, non è a causa di questa tecnologia! Due autisti e un preparatore ci offrono la loro testimonianza sulla loro vita quotidiana e su questo prototipo.



## **Jean-Louis Millet-Vigot, autosta di linea**

Arrivato nel gruppo nel 2015, Jean-Louis Millet-Vigot è un autista di linea. Ama, in particolare, l'autonomia e la mobilità che gli offre il suo mestiere, ma anche "la sensazione di viaggiare". Jean-Louis Millet-Vigot ha guidato il mezzo che trasportava le strutture di esposizione che presentavano il progetto Energy Observer, un'imbarcazione sperimentale a idrogeno, nelle città dove la barca ha fatto tappa. Un percorso che lo ha portato ad Aversa, Amsterdam, Stoccolma. Abbastanza per soddisfare la sua curiosità in merito alle nuove tecnologie. La decisione di affidare a lui il Prototipo H2 di Hydrogen Power è stata quindi naturale

« È una miniera di tecnologia che ci permette di osservare il funzionamento di una cella a combustibile ».

*« E' una miniera di tecnologia che ci permette di osservare il funzionamento di una cella a combustibile associata ad altre innovazioni sull'aerodinamica, il peso e il miglioramento dell'isolamento del rimorchio »,* ci spiega con passione. Una delle sue missioni è stata, quest'anno, tenere una tabella di bordo per controllare da vicino il comportamento del suo veicolo: consumo del rimorchio in funzione delle condizioni meteorologiche o l'attivazione dei deflettori, la quantità di energia prodotta e conservata dalla cella... L'utilizzo del veicolo era del tutto paragonabile a quello di un semi-rimorchio "classico". Se Jean-Louis ha cambiato le sue abitudini nel 2020, è stato per realizzare delle sostituzioni di pick-up e per compensare la mancanza occasionale di personale a causa dell'epidemia.



### **Caroline Chauche, autista**

Caroline Chauche si è unita a Frigo Transports 50 il 10 settembre 2019, 30 anni di carriera come autista nel settore del noleggio auto e del trasporto – una vera e propria vocazione a suo parere. Dopo aver provato la guida di un camion, il suo pensiero è determinato: « *il camion offre maggior sicurezza e la guida è più interessante* ». Nel gennaio 2020, si vede affidare il compito di guidare il semi-rimorchio dotato di prototipo Hydrogen Power H2 e, come Jean-Louis, la formazione per una guida dedicata. Un incarico che rappresenta per lei una grande prova di fiducia. Accetta entusiasta anche per contribuire a un progetto che combina innovazione tecnologica e prestazioni ambientali.

**« il camion offre maggior sicurezza e la guida è più interessante ».**

*« abbiamo avuto colloqui regolari con gli ingegneri di Céreau. Ho loro suggerito, per esempio, di indicare la temperatura della cassa all'interno del veicolo trainante, perché, essendo una tecnologia silenziosa, non possiamo accorgerci tramite l'udito se c'è un guasto ». In questo anno particolare, anche Caroline Chauche ha dimostrato flessibilità nella sua organizzazione, abbandonando la linea per un po' e dedicandosi a viaggi di pick-up, che per lei significa, « un altro lavoro » « Siamo in contatto con i pescatori, gli acquirenti dei mercati del pesce. E' più un lavoro di vicinanza. Va bene anche così! ».*



### **Romuald Lavarde, preparatore**

Romuald Lavarde è un preparatore. Assunto qualche mese dopo l'apertura dell'agenzia nel 2008, vanta una presenza di 13 anni in Frigo Transports 50! Questa piattaforma – una delle più grandi del gruppo per la preparazione di confezioni di mare – funge da ponte tra i porti della pesca della Normandia e le « agenzie hub » che trasportano le merci nei quattro angoli del paese. Tutti i giorni si pone la stessa necessità: garantire che i mezzi di linea partano puntuali. « *A volte bisogna lottare contro il tempo. Tutti si impegnano al massimo, compreso il nostro manager che si unisce a noi sulla piattaforma* », riporta Romuald Lavarde. La sua giornata di lavoro inizia alle 8 del mattino e si conclude 8 ore dopo. Dopo aver preso in carico gli ordini da una grande schermata nazionale, soggetta a flussi specifici, si aggiungono ai pallet di altri clienti durante il rientro dei veicoli di raccolta, intorno a mezzogiorno. Lavorando in freddo positivo (2°C), Romuald Lavarde dice di essere affezionato a questo mondo. « *E' un lavoro che si muove, ed è quello per cui mi piace! Ci si abitua molto rapidamente alla temperatura. I nuovi DPI contribuiscono a migliorare il nostro comfort,* », sottolinea. La sua anzianità gli ha permesso di misurare più globalmente i progressi fatti nella spedizione, nella manipolazione e anche nell'imballaggio: « *il lavoro è diventato meno duro* ». Le innovazioni realizzate sul prototipo Hydrogen Power H2 non gli sono sfuggite: « *siamo autonomi nel regolare l'altezza della cassa. Non è più necessario andare dentro o chiedere all'autista di azionarla!* ». Anche lui ha risentito le fluttuazioni dell'attività tra metà marzo e metà maggio 2020. Ha anche dovuto abituarsi ad indossare la mascherina in banchina.

# La consegna urbana: un'attività in rapida evoluzione

L'attività storica del Gruppo, la consegna urbana, in un momento in cui le città hanno iniziato la loro transizione energetica, deve adattarsi a nuove condizioni. Pur considerando la complessità, il Gruppo DELANCHY ha manifestato interesse a utilizzare il contesto della RSE come leva d'innovazione logistica e tecnologica per contribuire alla qualità ambientale di queste zone.

*La consegna urbana, che è sempre stata praticata dal gruppo, è soggetta a sempre più vincoli. Lo sviluppo dei centri urbani negli ultimi due decenni, volto a ridurre l'inquinamento atmosferico e acustico, ha interrotto i flussi di traffico. La promozione di metodi di trasporto alternativi (zone pedonali, piste ciclabili, trasporto pubblico), accompagnata dalle restrizioni di accesso, ha messo a dura prova le strade. Inoltre, lo sviluppo degli e-commerce ha portato all'emergere di una flotta eterogenea di piccoli veicoli che contribuiscono alla congestione delle strade. La distribuzione urbana, che in Delanchy si combina con la necessità della qualità del servizio e quindi di puntualità, è diventata più complessa. « In città, a parte i grandi negozi che vengono serviti con le consegne alle 5 del mattino, tutti i piccoli negozi desiderano ricevere i loro ordini prima delle 9 del mattino. A Cannes,*

*dopo le 8 del mattino, i camion sono addirittura vietati in alcune zone», spiega Sébastien Pecqueux, direttore commerciale del Gruppo. « Considerando l'insieme delle condizioni da integrare, le rotazioni sono sempre più difficili da programmare», precisa. Il know-how del gruppo in ingegneria logistica ha trovato qui un campo di espressione adeguato. La considerazione delle esigenze degli abitanti della città si traduce in azioni concrete. Per esempio, la consegna ai magazzini dei grandi rivenditori parigini, è effettuata tra le 3 e le 5 del mattino con veicoli silenziosi, affidati ad autisti che sono ben consapevoli delle precauzioni da adottare per limitare il rumore.*

*Il gruppo ha lavorato per ridurre i suoi impatti sull'inquinamento atmosferico. L'introduzione di veicoli a gas, così come due mezzi elettrici da 16 tonnellate, uno per servire le Halles de Lyon-Paul Bocuse e l'altro per servire la*

*capitale all'inizio di Rungis, dimostrano la politica proattiva del gruppo in questo ambito. « Questi due veicoli non sono ovviamente rappresentativi della nostra flotta. Ma il loro costo aggiuntivo dimostra la nostra convinzione e il nostro desiderio di essere sensibili a questi temi», precisa Sébastien Pecqueux. Questa conoscenza pratica delle energie alternative mette il Gruppo DELANCHY nella posizione di educare i suoi clienti: « Stiamo sostenendo l'argomento a monte e siamo diventati un'azienda di riferimento», nota il direttore commerciale. Una sensibilizzazione è tanto più necessaria in quanto un numero crescente di città si prepara a vietare i veicoli diesel nei prossimi anni. È il caso di Parigi, dove diversi quartieri saranno interessati da questa restrizione dal 2024. Strasburgo dovrebbe fare questo passo nel 2025, Bordeaux nel 2026. Il gruppo DELANCHY, confrontandosi con le parti interessate - commissioni isti-*



tuite dalle città -, si pone così in condizione di preparare al meglio i suoi clienti agli sviluppi regolamentari.

*La partecipazione a programmi di sviluppo di motori elettrici a idrogeno conferma anche l'impegno a soste-*

*ri in poliestere potranno essere sostituiti da contenitori in plastica, durevoli e riutilizzabili, il che porterà a una riorganizzazione dei mezzi e della movimentazione dei colli, così come la pianificazione di un'attività complementare legata alla*

## La considerazione delle esigenze degli abitanti della città si traduce in azioni concrete

*nere l'innovazione per sostenere la trasformazione del settore. Questo dovrebbe andare oltre il solo aspetto tecnologico: «Siamo a un punto di svolta in termini di abitudini di consumo. I modelli esistenti sono destinati a scomparire, il che porterà a dei cambiamenti nei piani di trasporto. In futuro, potremmo dover consegnare di pomeriggio, fino alle 8 di sera, anziché la mattina seguente. Sarà necessario anche rivedere gli imballaggi. I contenito-*

*ri», spiega Sébastien Pecqueux.*

Attento ai cambiamenti delle nostre società, e determinato ad assumersi una responsabilità ambientale, il gruppo DELANCHY persegue in questo campo come in altri lo stesso obiettivo operativo: puntare a zero difetti.

# Générac, una piattaforma di nuova generazione

Il gruppo Delanchy ha costruito una piattaforma di ultima generazione a Générac nel 2020. Questa piattaforma riunirà le attività collegate a fresco e primizia di Delanchy Prestations de Services 30 e Frigo Transports 30. Si ispira al progetto “piattaforma ideale” avviata per Frigo Transports 53, ed è un concentrato degli impegni del gruppo in termini di RSE.

Fin dall’inizio, il progetto ha incluso due aspetti: il rinnovamento della piattaforma dedicata ai prodotti freschi (carne, formaggio, panna, ecc.) già attiva a Générac, e la costruzione di un’estensione di 2000 m<sup>2</sup> nella stessa zona per accogliere l’attività di prodotti primizia (preparazione di ordini di frutta e legumi) precedentemente situata ad Avignon. Questo trasferimento permette di centralizzare le partenze dei mezzi e di massificare i volumi utilizzando il pooling. I piani di trasporto e le percentuali di riempimento dei mezzi vengono quindi direttamente ottimizzati.

## Strutture performanti

La piattaforma esistente è stata completamente rinnovata. Solo la struttura e i muri portanti sono stati conservati. Sono stati installati nuovi pannelli isolanti e sono state sostituite le porte della piattaforma e le unità di refrigerazione. Queste

attrezzature garantiscono una temperatura costante sulla piattaforma - tra 1 e 1,5°C - anche durante i periodi di caldo intenso. Permettono di combinare la gestione ottimizzata della catena del freddo con l’efficienza energetica. « *I nuovi refrigeratori che funzionano a CO<sub>2</sub> consumano molta meno elettricità e non emettono quasi nessun gas a effetto serra. I vecchi refrigeratori funzionavano con gas freon, che è molto inquinante e può essere dannoso se disperso in grandi quantità*», precisa Frédéric Martin, direttore di Delanchy Prestation de Services 30. L’uso di CO<sub>2</sub> come gas refrigerante è giustificato dal punto di vista ambientale: non ha alcun impatto sullo strato di ozono e la sua influenza sull’effetto serra è trascurabile. Ha anche interessanti proprietà termodinamiche che permettono di ridurre il volume del fluido dei circuiti di refrigerazione e il consumo di energia. « *Lo possiamo vedere ogni mese sulle bollette dell’elettri-*



*cità: pensavamo che il rimpatrio della parte frutta e legumi a Générac avrebbe aumentato significativamente il consumo di elettricità, ma alla fine abbiamo registrato un consumo equivalente per un maggior volume di attività », sottolinea Jean Roque, direttore di Frigo Trans-*

*porti 30. Un altro valore aggiunto fornito dalle nuove unità di refrigerazione è il recupero del calore dalle unità in funzione per alimentare la rete d'acqua calda utilizzata per il riscaldamento a pavimento degli uffici della sede.*

## I nuovi refrigeratori che funzionano a CO2 consumano molta meno elettricità e non emettono quasi nessun gas a effetto serra

*ports 30. Un altro valore aggiunto fornito dalle nuove unità di refrigerazione è il recupero del calore dalle unità in funzione per alimentare la rete d'acqua calda utilizzata per il riscaldamento a pavimento degli uffici della sede.*

L'estensione dedicata al business dei prodotti freschi è stata allestita secondo gli stessi criteri. I LED che equipaggiano l'intera piattaforma riconfigurata generano ugualmente risparmi energetici significa-

### **Una flotta di mezzi meno inquinante**

*Un altro grande investimento fatto in questa sede riguarda il rinnovo della flotta di camion. Un terzo dei veicoli della piattaforma ora funziona a gas. Funzionano a gas naturale compresso (CNG) e hanno un'autonomia di 450 chilometri. I camion che partono da Générac possono andare fino a Nizza, ma è necessario assicurarsi che facciano il pieno durante il viaggio di ritorno.*



«OTeniamo in considerazione questo dato nei nostri piani di trasporto: sapendo che esistono 4 stazioni di servizio tra Générac e Nizza, lo anticipiamo in modo da poter garantire la consegna in tempo», nota Jean Roque.

Le emissioni di CO2 della flotta di camion a gas sono oggetto di un report su base settimanale grazie ad un sistema a bordo dei veicoli. La formazione continua degli autisti alla guida ecologica, iniziata alla Delanchy diversi anni fa, contribuisce anche a ridurre l'impronta ecologica del gruppo.

Gli autisti con un punteggio Ecoscore tra 8 e 10 hanno una buona padronanza delle regole di guida ecologica. Quelli con un punteggio pi  basso ripetono il processo di sensibilizzazione insieme ai loro colleghi che hanno imparato queste buone pratiche. «A livello di gruppo siamo tra i primi tre. Ci sforziamo di

mantenere una sana competizione tra gli autisti», osserva Jean Roque.

#### Flussi ottimizzati

La piattaforma di Générac, pienamente operativa dal settembre 2020, apporta un duplice miglioramento: ottimizzazione dei volumi e otti-

La riconfigurazione   stata anche accompagnata dall'implementazione di un nuovo software. «Gli ordini venivano stampati su carta ogni mattina alle 9, dovevamo riguardare i pallet PA e contare i colli a mano. Un team di La Gravelle   venuto a formare i dipendenti sul nuovo software.

## Questa piattaforma di ultima generazione   destinata a essere duplicata.

mizzazione del piano di trasporto grazie al pooling. «Il fatto di aver riunito le due attivit  in un'unica sede evita le corse a vuoto. Siamo in grado di gestire molto meglio la nostra attivit , possiamo massificare mettendo prodotti freschi e primizia nello stesso mezzo per massimizzare la percentuale di riempimento», spiega Jean Roque.

È vero che per alcune persone passare dalla carta all'elettronica   stato un salto nel buio, ma tutti hanno accettato questo nuovo processo dematerializzato. Avendo avuto l'opportunit  di testarlo personalmente, lo trovo rilevante ed efficace nella sua facilit  di implementazione», spiega Frédéric Martin. La ripartizione dei pallet e dei prodotti, che



era gestita da un comando vocale, richiedeva agli operatori di padroneggiare un vocabolario specifico. Con il nuovo sistema, tutto è dettato attraverso una voce computerizzata. Le informazioni vengono poi inviate a una cuffia o a un Ipad, a seconda delle preferenze dell'operatore. « Non solo la qualità del lavoro è migliorata, ma è anche più veloce da apprendere. Prima si impiegava in media un giorno per formare un nuovo operatore al sistema vocale. Con il nuovo sistema, il tempo di apprendimento è di soli 30 minuti », aggiunge Frédéric Martin. In termini di gestione dei rifiuti, Générac stabilisce la raccolta differenziata in vista di una rivalutazione attraverso canali di trattamento specializzati. Il legno dei pallet utilizzati viene conservato su un rimorchio a squadra, la plastica e il cartone sono depositati in un compattatore dedicato che viene rimosso su richiesta dell'azienda Nicollin. Altri cassonetti vengono utilizzati anche per smistare i rifiuti e i rifiuti biologici.

### **Uno strumento ben accolto dalle squadre di lavoro**

Per i team di Delanchy Prestations de Services 30 e Frigo Transports 30, questa piattaforma di ultima generazione è un nuovo inizio. « È un rinnovamento in termini di qualità del lavoro: gli spazi sono ben suddivisi perché le squadre sono più motivate. Si sentono più soddisfatti del loro ruolo di supervisori. L'atmosfera è serena. La famiglia Delanchy è particolarmente attenta al fatto che i dipendenti debbano sentirsi bene sul posto di lavoro », dice Frédéric Martin. Il feedback positivo arriva anche da aziende esterne che hanno avuto l'opportunità di scoprire la nuova piattaforma. « Abbiamo una struttura al top: i mezzi, così come gli spogliatoi, le zone relax e la caffetteria sono all'avanguardia. Le condizioni di lavoro sono ottimali. Il modello può essere facilmente replicato nelle altre sedi del gruppo », conclude Jean Roque.



# 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

La sicurezza alimentare è una preoccupazione condivisa da tutti i dipendenti. Per rafforzare la vigilanza su questo tema, l'azienda dispone di una rete di 40 referenti della qualità.



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

Attuazione delle 1.000 sonde di registrazione della temperatura in tempo reale nel settembre 2019. Esse permettono di monitorare la temperatura in qualsiasi momento e di avere una tracciabilità per ciascun collo. La tappa seguente, permetterà il monitoraggio della temperatura in tempo reale per il conducente e l'operatore tramite D'Livey.

### 2 Monitoraggio centralizzato

Il 100% delle sedi sono ora dotate di allarme, e beneficiano di un monitoraggio centralizzato della temperatura, associato a una segnalazione di allarme via e-mail e SMS.

### 3 FCO by Delanchy

La realizzazione del "FCO by DELANCHY" integra un modulo dedicato alla sicurezza alimentare. Questa formazione è stata concepita su misura con il nostro partner FORGET (istituto di formazione) e tiene conto delle specificità legate alla nostra attività e alla nostra azienda: multi-temperatura, requisiti igienici, processi interni e procedure di controllo o monitoraggio della catena del freddo. Così, i nostri autisti si confrontano in situazioni concrete: regolazione dell'unità di refrigerazione, scambi sulle problematiche riscontrate, particolarità legate ai nostri clienti... tutti questi aspetti dell'approccio alla qualità e alla sicurezza alimentare sono affrontati da un'angolazione educativa ludica e innovativa.

### 4 Food Defense

Nel 2020, abbiamo istituito un gruppo di lavoro "Food Defense" al fine di valutare accuratamente l'efficacia di queste misure e identificare le aree di progresso.

### 5 Innovazioni: pulizia e igiene

Nel 2019, il gruppo DELANCHY ha acquisito e referenziato un nuovo prodotto di pulizia ecologico al 100% biodegradabile in sostituzione di un prodotto a base di acido fosforico. Il 60% dei prodotti utilizzati per la pulizia delle nostre piattaforme e dei nostri veicoli sono ormai biodegradabili. Il nostro obiettivo è quello di mantenere un livello di pulizia impeccabile, limitando il nostro impatto ambientale. Attualmente stiamo testando diverse soluzioni in materia di igiene (risultati dei test 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 rafforzare la gestione della qualità e della sicurezza alimentare nelle nostre agenzie, negli ultimi quattro anni abbiamo formato nuove classi di referenti alla qualità: formazione sulla qualità HACCP\*, formazione dei formatori, formazione manageriale. Le sessioni di formazione sono soggette ad un'innovazione costante per renderle coinvolgenti e performanti (esercizi pratici sul campo, foto manifestazioni, controllo della temperatura dei prodotti, metodi di pallettizzazione, specificità dei prodotti, ecc.).

\*l'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), che viene tradotto come "Analisi del Rischio e punti Critici del Controllo" è un metodo per identificare, valutare e controllare i rischi significativi (biologici, chimici e fisici) per quanto riguarda la sicurezza alimentare. Non è una normativa. des aliments. Conformità, sicurezza degli alimenti



## Conformità, sicurezza degli alimenti

Percentuale di conformità degli alimenti sicuri

2020	2019
92 / 100	100 / 100

Percentuale di consegne conformi

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

# #Impeccabile... a qualunque costo!

La reputazione del gruppo DELANCHY è associata alla parola “impeccabile”, pulizia, igiene e rispetto del prodotto sono centrali. La crisi sanitaria ha certamente scosso le abitudini, ma ha anche rivelato una ricchezza di immaginazione, buona volontà e solidarietà.

*« La nostra organizzazione è stata convalidata dalla crisi, un gruppo con delle agenzie autonome e una grande vicinanza al cliente, abbiamo potuto adattarci grazie a questa struttura flessibile. Le squadre non si sono arrese ». L'analisi di Isabelle Roussel, Direttrice della qualità riflette l'immagine dell'azienda, è l'impegno quotidiano che conta, il rispetto del prodotto prima di tutto e la volontà di fare bene, in qualsiasi circostanza.*

*Il campo, Syndie Tessard lo conosce bene. Dopo una notevole carriera interna (ha iniziato come assistente alla reception) ora è un Assistente alla Qualità. Ha imparato il suo lavoro nel dipartimento Qualità e andando fisicamente nelle filiali a fare audit in relazione alla rete di consulenti alla qualità. Gli audit della Qualità coprono l'intero spettro dell'igiene e della sicurezza alimentare.*

*« Con Marie, la mia collega, visitiamo le filiali, incontriamo il responsabile della qualità, ci interessiamo al rispetto delle procedure, la tenuta dei documenti, la pulizia della piattaforma, le attrezzature, le aree esterne, il mantenimento della catena del freddo, le analisi dell'acqua, la sicurezza, l'interfaccia con le parti interessate, l'immagine dei servizi veterinari. Stiamo sviluppando una visione a 360° della materia »*

La crisi sanitaria ha ovviamente interrotto temporaneamente queste visite riccamente istruttive, con i referenti qualità che, in ogni sede, portano le loro preoccupazioni e contribuiscono alla formazione dei team. « Abbiamo dovuto reinventarci e immaginare un altro modo di essere presenti », così le visite in loco sono continuate via WhatsApp! « Eravamo in



► Syndie Tessard, Assistente alla Qualità

*diretta e il nostro interlocutore ha fatto il giro dell'azienda per mostrarci le cose man mano. Concretamente, dopo aver ripreso la tabella di bordo per esaminare tutti gli argomenti, hanno girato lo schermo e i referenti della qualità ci hanno mostrato l'intera piattaforma. Con i nostri partner le relazioni sono eccellenti, puntiamo allo stesso obiettivo e al buon*

*lasciarci alle spalle questo periodo », conclude Syndie, che sottolinea che l'anno prossimo sarà impegnativo, poiché si dovranno recuperare alcuni corsi di formazione che hanno dovuto essere rinviati. Nonostante questi rischi, è lieta di notare che nessun indicatore è peggiorato: « Alcuni sono addirittura migliorati », e questo conferma la forte mobilitazione*

**« La nostra organizzazione è stata convalidata dalla crisi, un gruppo con agenzie autonome e una grande vicinanza al cliente, siamo stati in grado di adattarci grazie a questa struttura flessibile. Non è tutto gestito da dietro a una scrivania. Le squadre non si sono arrese »**

*umore! » prosegue Syndie, che tuttavia spera di recuperare rapidamente questi contatti umani. « Quest'anno avevamo programmato un seminario con tutti i referenti della qualità, che abbiamo dovuto rimandare, sono momenti speciali ideali per condividere le buone pratiche. Sto tenendo le dita incrociate in modo da poterlo organizzare l'anno prossimo e*

*dei 40 referenti della qualità del gruppo. Un risultato che rallegra Isabelle Roussel, alla quale torna la parola finale: « la nostra cultura aziendale si basa sulla parola IMPECCABILE, che simboleggia la nostra visione della pulizia e dell'igiene. La crisi ha legittimato questa cultura »*

## ► Referente della qualità: una responsabilità "sacra"!

Una semplice domanda a Josse Codron, referente della qualità a Boulogne-sur-Mer.

### Qual è il suo percorso nell'azienda e qual è il significato della sua responsabilità?

*« Ho iniziato in fondo alla scala e ho svolto quasi tutti i lavori. Mi sono fidato. Oggi sono un referente alla qualità e un formatore. La mia responsabilità è semplice: tutto deve essere perfetto! La qualità riguarda naturalmente l'igiene, la sicurezza e la catena del freddo, ma anche argomenti legati al rispetto dell'ambiente, l'uso dell'acqua per esempio. Vedo la mia responsabilità su scala umana. Gestiamo alimenti che finiscono nei piatti di famiglie, che potrebbero essere le nostre. Da questo punto di vista, semplicemente non abbiamo il diritto di commettere errori. »*



# Sviluppo umano

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

- Il senso del e al lavoro,
- La sicurezza al lavoro,
- Le competenze ,
- Le prospettive future personali e collettive.

## Chiave di lettura

La crisi sanitaria ha colpito le squadre del gruppo DELANCHY, che sono state ampiamente chiamate in causa. La mobilitazione è stata completa, tutti erano presenti.



### 1 Strategie per un lieto vivere

Tutte le piattaforme sono allestite in modo che, al di là degli aspetti pratici, facciano entrare il DESIGN del mondo dei dipendenti, qualunque sia la loro posizione.

### 2 Mercato del lavoro

Per gestire meglio il reclutamento, ma anche per facilitare la promozione e la mobilità interna, il Gruppo ha creato un mercato del lavoro. Associato a una cartografia dei mestieri e a un monitoraggio individualizzato, questo scambio permette ai dipendenti di visualizzare e rendere più visibili i percorsi di carriera motivanti.

### 3 Pari opportunità

L'azienda è molto attenta a questo valore nei confronti di tutte le popolazioni. Il tema dell'accesso alla formazione di tutti è attentamente monitorato.

### 4 Personalizzazione della FCO

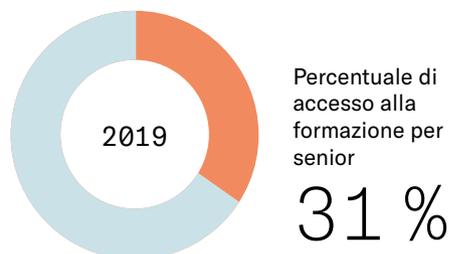
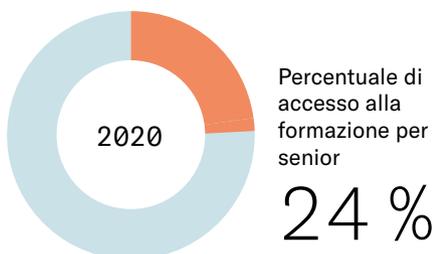
Per il Gruppo DELANCHY, la settimana di FCO (Formazione Continua Obbligatoria) è un momento unificante. Ogni sessione comprende otto conducenti. Essi vengono presi in carico dalla A alla Z per cinque giorni, e hanno la libertà di imparare, conoscere e immergersi nella cultura della compagnia. Hanno dei 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.

### 5 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 salutare i pensionati che hanno concluso il lavoro quest'anno.

---

## OCCUPAZIONE DEI SENIOR



# « SOSTENERE TUTTI I DIPENDENTI, QUALUNQUE SIA IL LORO LAVORO »

**Intervista con Emmanuel Violle**  
**Direttore delle risorse umane del Gruppo DELANCHY**

## **Qual è la sua analisi di questo esercizio COVID?**

Noi siamo stati fortemente, ma in modo disomogeneo, colpiti. L'insorgere della crisi ci ha mobilitato pienamente per adempiere al nostro ruolo di trasportatori, un'attività che non poteva essere interrotta bruscamente. I manager e i team hanno risposto prontamente e la maggior parte dei progetti hanno continuato il loro corso, mettendo alla prova la nostra capacità di adattamento.

## **Il progetto RSE è stato avviato nel luglio 2017, qual è il suo bilancio dal punto di vista delle Risorse umane?**

I cantieri interessati nella RSE erano già ben avviati in materia di risorse umane. Direi che l'approccio ha donato sia slancio che visibilità. Slancio perché, formalizzando, siamo stati in grado di condividere le buone pratiche in modo più efficace in tutto il Gruppo, visibilità perché abbiamo evidenziato inizia-

tive modeste ma molto pragmatiche, a immagine delle operazioni di ritorno al lavoro che si stanno moltiplicando sul campo.

## **Quali progetti avete potuto continuare senza l'impatto del COVID?**

A parte i progetti di formazione, tutti i nostri progetti hanno continuato il loro corso normalmente. Nella formazione, siamo stati ostacolati dalla limitazione degli spostamenti, ma molto rapidamente abbiamo trovato soluzioni e forme di intervento adatte alle circostanze.

## **Cosa possiamo imparare da questa crisi in termini di Risorse Umane?**

Direi che c'è stata una forte mobilitazione in termini di monitoraggio legale e sostegno, ma soprattutto direi che c'è stato un forte senso di solidarietà all'inizio della crisi. È stato dimostrato dalla presenza delle nostre squadre ovunque fosse necessa-



rio, ma anche all'interno dell'intera filiera, compresi i clienti che hanno accettato evoluzioni o adattamenti.

dovere di sostenere tutti i dipendenti, qualunque sia la loro posizione, nello sviluppo della loro professione.

## « La nostra priorità è stata quella di preservare i posti di lavoro ».

Possiamo anche rallegrarci di avere conservato i posti di lavoro, grazie alla buona salute e agli aiuti dello Stato.

### **Come vede i prossimi anni?**

In termini di posti di lavoro, il settore trasporti è interessato alla digitalizzazione, che è già una realtà per noi. Su questo piano, abbiamo il

Infine, stiamo accogliendo una nuova generazione, alla quale dobbiamo trasmettere lo spirito Delachy. Questo è il ruolo dei direttori di filiale, che sono i veri leader del settore in campo, il cui ruolo di training e motivatore è una potente leva di sviluppo.

# Metodologia, approccio e indicatori

---

Il rapporto sociale, societario e ambientale copre l'anno finanziario terminato il 31 dicembre 2020.

È stato realizzato in diverse fasi:

- Una fase di indagine per identificare e raccogliere i contenuti,
- Una fase di consultazione del Comitato di Direzione per identificare le questioni,
- Una fase di nomina di risorse e referenti per argomento,
- Una fase di formulazione delle questioni e delle iniziative corrispondenti, che ha portato alla produzione di una cartografia,
- Una fase di sviluppo degli indicatori,
- Una fase di raccolta degli indicatori.

La cartografia identifica le questioni ambientali, sociali e societarie il cui impatto è ritenuto significativo sulla capacità dell'azienda di raggiungere i suoi obiettivi di performance responsabile. Essa struttura e dirige:

- L'andamento stesso (temporalità),
- I temi principali (azione),
- La scelta degli indicatori (reporting).

Questi sono i principi di reporting della GRI (Global Reporting Initiative) che hanno ispirato questo lavoro per inizializzare il processo di reporting. Il caso nel quale ci troviamo è quello in cui, secondo i termini del GRI, *« l'organizzazione pubblica degli elementi di informazione dalle linee guida, ma non soddisfa tutte le esigenze »*. Questo in particolare è il caso del coinvolgimento delle parti interessate, un'area di cui il GRI raccomanda :

- Di condurre un lavoro di identificazione (in funzione delle questioni pertinenti),
- Di stabilire un quadro di dialogo,
- Di coinvolgere le parti interessate nel processo stesso e nel reporting.

Questo lavoro si focalizza in particolar modo presso i clienti, i dipendenti, i fornitori e i partner pubblici (in particolare con le forze dell'ordine) nella maggior parte delle nostre sedi, ma deve essere esteso, formalizzato e, soprattutto, reso permanente in un quadro ricorrente. Un principio, quello della rilevanza, è stato oggetto di un lavoro approfondito da parte del Comitato di Direzione per assicurare che il rapporto metta in evidenza gli aspetti che riflettono i sostanziali impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione. Le conclusioni di questo lavoro hanno strutturato la sintesi di questo rapporto, e in particolare la scelta di dare ampio spazio agli aspetti considerati rilevanti e prioritari per le parti interessate così come per l'azienda: l'impronta ecologica, la sicurezza alimentare, la sicurezza stradale e lo sviluppo umano. Questo progetto ha permesso anche di dare priorità allo sviluppo di alcuni indicatori specifici, come la composizione della flotta veicoli e la sua evoluzione, o ancora gli indicatori relativi alla sicurezza sanitaria (si veda di seguito).

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

Questa fase ha comportato:  
→ Interviste approfondite in funzione della RSE (aspetti sociali, societari e ambientali),  
→ Uno studio comparativo delle pratiche di rendicontazione della professione.

### **A proposito del reclutamento delle persone di contatto e dei referenti per argomento**

Ogni tematica è stata posta 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 di informazioni. Tutti vengono integrati nel processo esistente in modo da garantire così la disponibilità dei dati.

### **A proposito della formulazione delle questioni rilevanti**

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, *présent dans le débat public*,  
→ L'azienda viene sollecitata sull'argomento.

### **A proposito della individuazione degli indicatori**

La maggior parte degli indicatori selezionati sono presenti nell'archivio GRI, così come nella Direttiva Europea sull'informazione extra-finanziaria. Diversi indicatori specifici dell'universo professionale dell'azienda sono stati creati o adottati per garantire la pertinenza delle informazioni fornite:

→ In termini di sicurezza stradale  
Numero di incidenti con responsabilità (in relazione al numero di chilometri percorsi)

→ In termini di impronta di carbonio Beneficiari della formazione alla guida ecologica.

Punteggio medio Eco-score  
Consumo medio dei mezzi

Composizione della flotta veicoli

→ In termini di sicurezza alimentare  
Percentuale di conformità della sicurezza alimentare  
Percentuale di consegna conforme  
Diversi indicatori sono stati considerati non applicabili perché l'azienda rispetta le normative in materia.

### **Una novità, il riferimento agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**

Nel 2019, l'azienda ha analizzato la sua adesione agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Ha intrapreso un lavoro approfondito per:  
→ Identificare gli obiettivi ai quali contribuisce,  
→ Specificare per ognuno di essi gli obiettivi coinvolti

### **Aree di progresso**

Il presente rapporto è perfezionabile. Mentre alcuni aspetti sono stati approfonditi, il lavoro sulla pertinenza delle tematiche riguardanti l'attività, altri costituiscono ancora un *work in progress*.

# Indicatori sociali

## EFFETTIVI

2020

3 119

2019

3 161

Commento:

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

2020 CDD + CDI al 31/12/2020 + effettivo interim al 31/12/20

## RIPARTIZIONE PER SESSO



2020

382

2019

372



2020

2 595

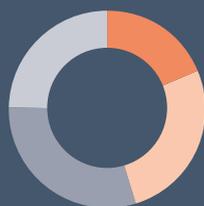
2019

2 553

Commento :  
CDD + CDI al 31/12/2020  
(Oltre interim)

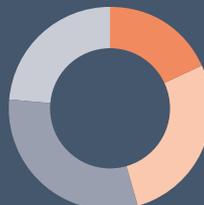
## RIPARTIZIONE PER ETA'

2020



- < di 30 anni : 20,00 %
- da 30 a 39 anni : 23,00 %
- da 40 à 49 anni : 28,00 %
- > di 49 anni : 29,00 %

2019



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

## IMPIEGO

### Assunzioni e Licenziamenti



NEL 2020  
Assunzioni

842

Licenziamenti

128

EN 2019  
Assunzioni

909

Licenziamenti

99

Commento:  
Assunzioni CDD+CDI  
Licenziamenti: disciplinari +  
inattitudine

### Assenteismo

NEL 2020

8,60 %

NEL 2019

7 %

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

### Anzianita'



NEL 2020

**9 anni e 4 mesi**  
Operai/Impiegati

**8 anni e 5 mesi**  
Operai/Impiegati

**13 anni e 1 mese**  
Capi operai

**13 anni e 2 mesi**  
Quadri

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

## SALUTE E SICUREZZA

### Incidenti

2020	2019
256	331

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

## FORMAZIONE

### Beneficiari (autisti) della guida ecologica

2020	2019
42	113

Commento :  
obiettivo 2021 : 180

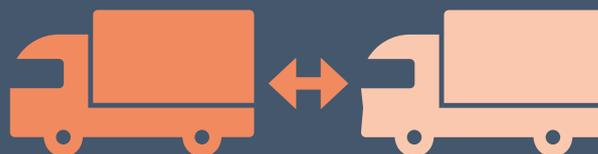
### Punteggio ECO-Score

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

2020	2019
1 127 939 €	1 630 624 €

### Elemento qualitativo

Budget che integra l'insieme dello sforzo formativo (Finanziamento, CPF, FPSPP, CIF) oltre finanziamento contratto in alternanza.

## DETTAGLIO PIANO DI FORMAZIONE

NEL 2020



Numero ore  
12 985



Numero di stagisti  
1 012



Numero di sessioni  
316

NEL 2019



Numero ore  
26 448



numero di stagisti  
1 504



Numero di sessioni  
409

# Indicatori sociali

## IMPIEGO

### Aiuto per l'impiego, Alternanza

Contratto di professionalizzazione e apprendistato

NEL 2020

43

NEL 2019

75

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



### Impiego e inserimento di persone diversamente abili

NEL 2020

Percentuale di lavoratori diversamente abili: **4,05 %**

Assunzione di lavoratori riconosciuti diversamente abili: **18**

NEL 2019

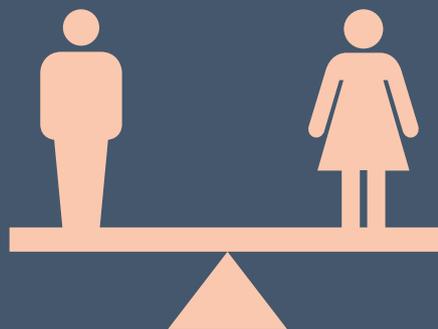
Percentuale di lavoratori diversamente abili: **3,98 %**

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



### 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

2020



Percentuale di accesso alla formazione dei senior

24 %

2019



Percentuale di accesso alla formazione dei senior

31 %

Commento: Persone di più di 50 anni.

# Indicatori societari

## SICUREZZA STRADALE

### Autisti recidivi



FINE 2020

9

FINE 2019

8

### Km da percorrere per 1 incidente per responsabilità

2020

537 647

Km

2019

446 568

Km

## SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI

### Conformità, sicurezza degli alimenti



Percentuale di conformità di sicurezza degli alimenti

2020

92 %

2019

100 %

### Elementi qualitativi

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

Non soddisfacente: 0%. Il risultato è disponibile in accesso libero su internet dal 01.03.2017.

Percentuale di consegna conforme

2020

99,42 %

2019

99,39 %

# Indicatori ambientali

## Consumo medio dei motori Optifleet



FINE 2020

27,29 1  
/ 100

FINE 2019

27,59 1  
/ 100

## Punteggio ECO-score

2020

8,18

2019

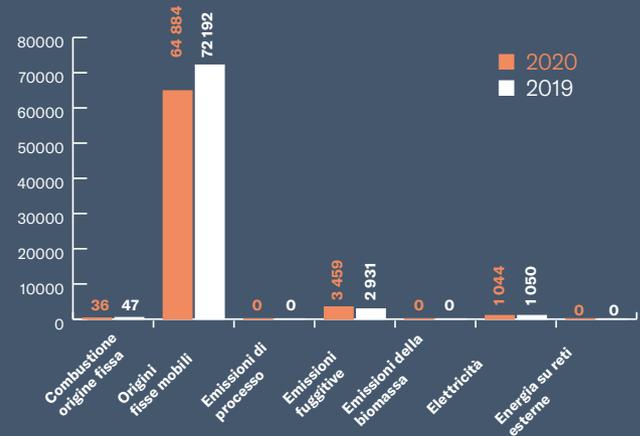
8,11

## Elemento qualitativo

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

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

## Emissioni per voce (tonnellate eq. CO2)



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 2020

**0,7144 g/km**

1° semestre 2019

**0,737 g/km**

2° semestre 2020

**0,7046 g/km**

2° semestre 2019

**0,738 g/km**

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

### Composizione della flotta di veicoli

AL 31/12/2020

Euro 5 : 6 %



Euro 6 : 94 %



2019

Euro 5 : 11,23 %



Euro 6 : 88,77 %



Commento: In 4 anni, la parte di Euro 6 è passata dal 50 al 94%.

### Consumo elettrico delle superfici refrigerate



FINE 2020

75  
kWh/m<sup>3</sup>

FINE 2019

77  
kWh/m<sup>3</sup>

FINE  
2018

83  
kWh/m<sup>3</sup>

Commento: Il consumo elettrico ha seguito il suo corso. 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 2020

Terra idrocarburata  
**96,970 t**

Terra non idrocarburata  
**0 t**

Terra/acqua idrocarburata  
**0,900 t**

Liquido idrocarburato  
**209,720 t**

Materiale di scarico  
**25,500 t**

Sabbia di pulitura  
**5,500 t**

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**

### 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:**

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

**Grazie anche a tutti i  
nostri direttori di agenzia,  
ai nostri collaboratori e a  
tutti quelli che quest'anno  
ci hanno sostenuto.**

“

*Pensate: ho fatto cadere una scatola di 5 kg, beh non è niente, sono solo 5 kg... Sì, ma questa cassa costa 90 €, e se ne lasciamo cadere 5 al giorno, diventa un costo abbastanza grande, e dietro vi è una persona che lo mangia. Come dico durante la formazione, può essere un bambino. Quello che mi spaventa è ricevere la chiamata di una madre che dice: "Mio figlio è malato perché ha mangiato un pesce che veniva da parte tua"*

”

**Josse Codron,**

Rerefente qualità Boulogne-sur-Mer  
(in video il 23 aprile 2021)

**Grazie anche a tutti i nostri direttori di agenzia, ai nostri collaboratori e a tutti quelli che quest'anno ci hanno sostenuto.**

Béatrice Ginestière  
Johann Guerveno  
Julie Cornu  
Christelle Arias  
Céline Grangiens  
Julie Londez  
James Garnier  
Elodie Bihin  
Valérie Duporge  
Sonia Gauduchau  
Julien David  
Thierry Lebrun  
Dorothée Valette  
Christel Foraste  
Arnaud Robin  
Thomas Niny  
Jean-Marc Salvan  
Stéphane Carpentier  
Katia Faguette  
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

Realizzazione :  
Histoire de Comprendre  
Maggio 2021

Credit Photo :  
Sylvain MALMOUCHE - Regards Photographe  
Diane. DAGUIER

