



# Rapport RSE IV

Performances  
extra-financières 2020

# Rapport RSE IV

Performances  
extra-financières 2020



AVANT - PROPOS

# Un sens à l'engagement

C'est toujours avec une émotion particulière que je m'adresse aux acteurs de ce noble métier de transporteur. Je garde en souvenir, ce que mon père, lui-même chauffeur routier, me faisait partager de ce métier exigeant mais passionnant de découvertes. Je garde un regard et une affection particulière pour ce monde que je connais bien et que j'ai, dans mes différentes responsabilités, toujours eu à cœur de défendre.

Dans notre région, carrefour européen des échanges et de la logistique, nous savons ce que le transport apporte en développement économique et social.

Ici, dans le Pas-de-Calais, nous savons ce qu'est la valeur de l'entreprise pour un territoire. Elle est l'œuvre commune de ces chefs d'entreprises qui la font naître et croître et de la communauté de femmes et d'hommes qui l'animent, qui font corps avec elle et dont ils tirent fierté et reconnaissance.

Travailleurs de la mer et de la terre, les Boulonnais ont vu l'entreprise DELANCHY s'amarrer dans notre ville, s'y développer et investir dans un nouvel outil de travail.

L'entreprise DELANCHY, tout en restant fidèle à l'histoire locale du transport routier qu'elle a contribué à faire perdurer, a su faire confiance à la population locale en créant des emplois durables, en multipliant par quatre sa surface d'implantation et en développant son activité. Elle s'est imposée comme un acteur indispensable et de référence de l'activité portuaire de BOULOGNE-SUR-MER et de son centre européen des industries des produits de la mer qu'est Capécure.

Ici, nous avons été les témoins et les acteurs de la formidable capacité de cette entreprise à s'adapter aux grandes évolutions qui traversent le métier de transporteur et, plus généralement, celles qui bouleversent l'économie de la mer et les attentes toujours nouvelles des consommateurs.

Mais l'entreprise DELANCHY, c'est aussi la volonté, par l'innovation et le développement, de participer aux enjeux de demain et de relever les défis qui s'imposeront à nous notamment par l'expérimentation en matière d'énergie alternative. C'est ce qui permettra d'assurer à ce secteur toute sa place aux côtés d'autres moyens de transport.

Et c'est finalement de cette dynamique et de cette proactivité dont témoigne ce rapport RSE, mais aussi, plus intimement, des valeurs qui animent la famille DELANCHY depuis ses débuts, la reconnaissance et le respect des acteurs de l'entreprise dans son quotidien. Ces valeurs qui permettent de surmonter les défis, qui guident sur le chemin de la réussite et qui donnent un sens à l'engagement !

**Frédéric Cuvillier**  
**Ancien Ministre des Transports, de la Mer et de la Pêche**  
**Maire de Boulogne-sur-Mer**  
**Président de la Communauté d'agglomération du Boulonnais**

Frédéric Cuvillier







## ÉDITORIAL

# La RSE à l'épreuve du gros temps !

Comme toutes les entreprises, nous avons vécu une année 2020 particulière, marquée par la crise sanitaire et la crise économique qui s'ensuivit.

Il ne manquait plus que les atermoiements du Brexit pour que le tableau fût complet et ressemble à une œuvre de Turner – qui n'avait pas son pareil pour peindre les désastres.

Mais Turner est aussi connu pour être le peintre des lumières, on le voit ici dans cette scène représentant des bateaux de pêche chahutés par la houle dans la jetée de Calais, où une percée lumineuse semble sur le point de s'annoncer. Cette percée nous la devons à nos équipes à qui j'adresse un immense **merci !**

On dit souvent que la RSE doit être mise à l'épreuve des faits.

L'idée est, derrière les intentions, de mesurer à quel point la réalité leur correspond, et dans quelle mesure les enjeux significatifs de l'entreprise sont traités, quelles que soient les circonstances.

En 2020, notre démarche RSE aura été mise à l'épreuve d'un temps de chien !

En Bretagne, pays des dictons et du beau temps, nous avons l'habitude de dire que « celui qui marche droit trouve toujours la route assez large ».

C'est ainsi que nous avons, dans ce contexte, poursuivi nos efforts et multiplié les initiatives :

- nous maintenons la modernisation de notre parc de véhicules. Si vous rencontrez un camion Delanchy sur la route, il y a désormais 94 % de chance pour que ce soit un Euro 6 qui correspond à la plus haute norme environnementale,
- nous poursuivons nos expérimentations liées aux énergies alternatives, le gaz pour les lignes régionales, l'électricité pour les trajets urbains mais aussi le projet hydrogène,
- nos efforts en matière de sécurité routière se sont amplifiés,
- notre stratégie de food defense s'est renforcée.

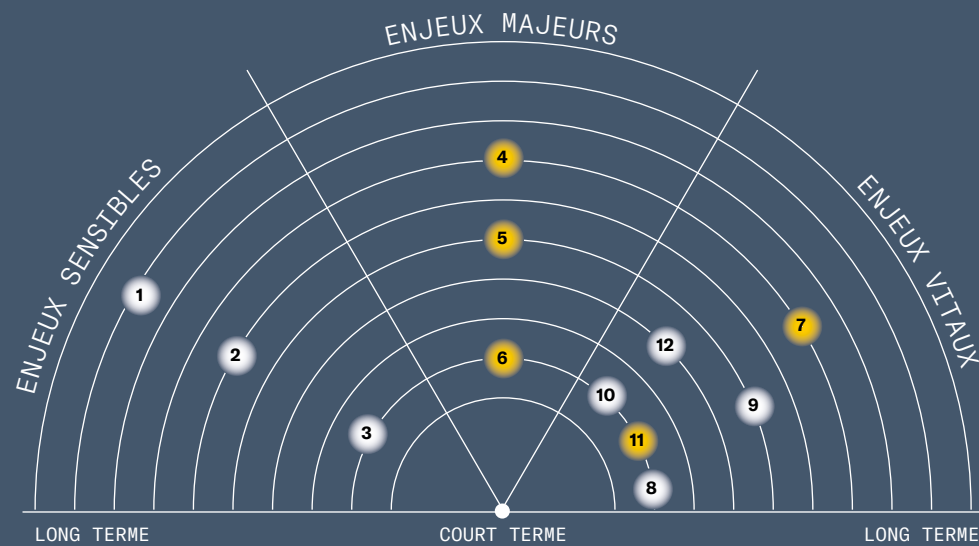
Pour résumer, nous n'avons « rien lâché », et surtout pas notre intention de poursuivre une démarche de progrès dont la pertinence aura été soulignée par les aléas que nous avons rencontrés.

Ce 4<sup>e</sup> rapport RSE en témoigne.

Merci !

**Brigitte Delanchy**  
**Présidente**





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

La cartographie matérialise le cadre d'application de la démarche RSE de l'entreprise : elle identifie les enjeux prioritaires selon une logique court et long terme.

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

Ce sont les principes de reporting GRI (Global Reporting Initiative) qui ont inspiré ce travail pour engager notre démarche de reporting. Un principe, celui de la pertinence, a fait l'objet d'un travail approfondi du Comité de Direction pour s'assurer que le rapport met en lumière les aspects qui reflètent les impacts économiques,

environnementaux et sociaux substantiels de l'organisation. C'est ce travail qui a structuré le sommaire de ce rapport et qui a permis de prioriser la mise au point de certains indicateurs autour des quatre enjeux vitaux : empreinte écologique, sécurité alimentaire, sécurité routière et développement humain.

Enfin, ce rapport :

- pérennise un angle éditorial original baptisé "Devoir de suite". L'idée consiste à présenter le devenir des innovations dans le temps, c'est le cas cette année de l'expérimentation hydrogène.
- fait référence aux Objectifs de Développement Durable dont on retrouve la cible correspondante sous forme de pictogramme dans les doubles pages consacrées à nos grands enjeux.

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

SOMMAIRE

- 02 Avant-propos  
Frédéric Cu villier
- 04 Éditorial  
Brigitte Delanchy
- 08 DELANCHY  
Un modèle unique
- 10 Une agence dans la crise
- 12 Entretien avec  
Jérôme Guillaume
- 14 Brexit  
Un service douane agréé
- 16 Nos enjeux  
Sécurité routière
- 18 Focus  
Un bon conducteur c'est quoi ?
- 20 Nos enjeux  
Empreinte écologique
- 22 Grand angle  
Mix énergétique
- 26 Devoir de suite  
Expérimentation hydrogène  
Les pionniers témoignent
- 30 Focus  
Livraison urbaine
- 32 Focus  
Géné rac, plateforme nouvelle génération
- 36 Nos enjeux  
Sécurité alimentaire
- 38 Focus  
#Impeccable...  
quoi qu'il en coûte !
- 40 Nos enjeux  
Développement Humain
- 42 Entretien  
Emmanuel Violle
- 44 Méthodologie
- 46 Indicateurs
- 52 Remerciements

## Un acteur majeur

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

Le groupe se caractérise par :

- des infrastructures performantes, une organisation largement décentralisée, soit 41 agences (dont deux en Italie, une en Espagne et un service export aérien et maritime) ;
- une identité d'entreprise familiale : Joseph (fondateur) et ses enfants Brigitte et Frédéric dirigent l'organisation ;
- des performances financières garantes de l'indépendance ;

- un principe de maîtrise de la qualité de service par la limitation stricte de la sous-traitance ;
- une démarche citoyenne qui combine respect de la réglementation, large anticipation du cadre législatif dans le domaine de la RSE et principe d'exemplarité par le haut.

## Responsabilité

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

## Environnement

**Amont** : clients expéditeurs

- Mareyeurs
- Producteurs
- Coopératives
- Transformateurs
- Grossistes
- Industriels de l'agroalimentaire

**Aval** : clients destinataires

- Détaillants
- Restauration hors domicile
- Grossistes
- Plateformes GMS
- Grande distribution



## La RSE : repères historiques

### ❶ Sécurité sanitaire

1970

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

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

### ❷ Sécurité routière

1975

#### Mise en œuvre de la maintenance préventive

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

### ❸ Innovation Sociale

1994

#### Création de l'Académie DELANCHY.

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

### ❹ Empreinte écologique

2014

#### DELANCHY ouvre une "plateforme idéale" à Bordeaux-Bègles

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

### ❺ Empreinte écologique

2017

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

### ❻ Solution digitale

2018

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

### ❼ DELANCHY et Chéreau testent un semi-remorque à l'hydrogène

2019

La pile à combustible utilisée alimente le groupe frigorifique de la remorque ainsi que l'ensemble de ses équipements nécessitant de l'énergie. Baptisé **Hydrogen Power H2**, le véhicule "fabrique son froid" sans émissions de CO<sub>2</sub> et de particules

### ❼ DELANCHY s'engage aux côtés des territoires en faveur de l'énergie hydrogène

L'entreprise s'engage et signe la charte hydrogène, initiative de territoires où elle est très présente : le Morbihan et la Manche. (voir également page 26).



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



45 %  
produits de la mer



65 %  
transport



35 %  
logistique



41  
agences et plateformes



3 200  
collaborateurs



110 000  
m² d'entrepôts



1 000  
véhicules



# L'agence Frigo Transports 86 au cœur de la crise

Le Groupe DELANCHY se caractérise par la diversité de ses agences qui épousent les particularismes des régions. Chaque agence a ses spécificités, mais toutes ont vécu une crise inédite. Comme toutes les agences du groupe, Frigo Transports 86 a connu, en 2020, une baisse des volumes à transporter. La gestion de crise a porté sur deux axes : dimensionner les forces vives en fonction des besoins, revoir le plan de transport pour optimiser les remplissages et les flux afin de tirer une rentabilité maximum des trafics maintenus. Le tout sans transiger avec les précautions réglementaires visant à protéger la santé des collaborateurs. Retour sur une année particulière.

17 mars 2020. Le premier confinement est instauré en France. À la fermeture des écoles et de tous les bars et restaurants du pays, succède celle des commerces dits « non essentiels », contraints, à leur tour, de baisser le rideau. Une partie du monde s'arrête de tourner pour tenter de juguler l'épidémie de la Covid 19, qui débouche sur la saturation des services hospitaliers.

Le Groupe DELANCHY se met immédiatement en ordre de marche pour aborder la crise dans toutes ses dimensions, humaine, sanitaire et économique. Au siège, un bureau spécifique est formé, en lien avec l'ensemble des sites pour impulser

des actions, recueillir les observations du terrain et faire valoir une synergie. Chaque site, qui dispose de référents Covid, s'efforce par ailleurs de trouver des solutions

exploite une flotte de 29 véhicules, dont 17 semi-remorques, 11 porteurs et un 3,5 tonnes, connaît, sur le seul mois de mars, une plongée du chiffre d'affaires de 31 % par rapport à l'année

« La première chose à faire était de mobiliser les troupes en interne ».

adaptées à la situation qui est la sienne. Comme toutes les agences du groupe, Frigo Transports 86, implantée dans l'agglomération de Poitiers, subit de plein fouet cet arrêt brutal de l'activité économique. L'agence, qui emploie 102 collaborateurs et

précédente. Même si elle assure le transport de denrées alimentaires, Frigo Transports 86, comme le groupe dans son ensemble, est particulièrement exposée au retournement de la conjoncture. D'abord, parce que l'entité pictavienne est



orientée vers une clientèle de professionnels de la restauration, alors empêchés d'exercer. Ensuite, parce que le Groupe DELANCHY effectue entre 30 et 40 % de son chiffre d'affaires dans le transport de produits de la mer, boudés de la population pendant cette période inédite au cours de laquelle les Français se sont rabattus sur des aliments « de base ». La fermeture des marchés a, par ailleurs, entraîné une diminution drastique des débouchés. Dans les ports, de nombreux bateaux de pêche sont restés à quai, faute d'une demande suffisante. Au départ de la côte, le trafic s'effondre. Les circuits de distribution se déplacent vers les acteurs de la GMS, les magasins de bouche et les petites surfaces commerciales.

Pour amortir le choc, Benoit Gorge adopte une gestion ad hoc. « Il fallait, en urgence, diminuer les charges, que représentent, pour l'essentiel, la masse salariale et les achats de gasoil. Le recours à l'activité partielle pour adapter les ressources aux besoins réels et la remise à plat des plans de transport ont constitué les deux

leviers principaux de sauvegarde de l'activité », explique Benoit Gorge, directeur de Frigo Transports 86. « La première chose à faire était de mobiliser les troupes en interne », complète-t-il. Un CSE extraordinaire a été réuni dans l'urgence avec les délégués du personnel pour faire adopter différentes mesures parmi lesquelles l'activité partielle, mais aussi la flexibilité des affectations et la souplesse des emplois du temps. Les salariés se sont également vus demander de poser un maximum de congés et de repos compensateurs pendant cette période.

« Tout le monde a joué le jeu ! ».

Autre cheval de bataille : la revue complète du plan de transport. L'enjeu consiste alors à optimiser au maximum les tournées afin de limiter les déplacements des véhicules et, ainsi, faire des économies de carburant, tout en gardant une qualité de service. Cette organisation a bénéficié du soutien de certains clients. Ainsi, les magasins Metro ont accepté que la livraison se fasse entre 6 h

ou 7 h au lieu de 5 h, comme stipulé dans le contrat cadre. Ce gain de temps a été mis à profit sur les quais, en entrepôt, pour massifier les livraisons et accroître le taux de chargement. « Il a fallu piloter au jour le jour », confie Benoit Gorge. Les mesures mises en œuvre, accompagnées de points réguliers d'information, ont permis à l'agence de traverser la tempête : Frigo Transports 86 n'a eu recours à aucun licenciement. Si le mois de juillet a été bon, les deuxième et troisième confinements moins stricts que le premier, ont permis de limiter la baisse du chiffre

d'affaires à 15 % en 2020. Benoit Gorge salue l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs aux propositions faites par la direction : « tout le monde a joué le jeu. Ces mesures ont été parfaitement acceptées », souligne-t-il, reconnaissant. Un consensus qui témoigne, par ailleurs, de la très bonne qualité du dialogue social, et de l'intérêt de l'entretenir.

## « Il faut regarder loin ! »

Jérôme Guillaume • Directeur général du Groupe DELANCHY

### Quel regard portez-vous sur la crise COVID ?

Il y a eu plusieurs phases, la première, proche de la sidération devant une crise inédite à laquelle personne n'était vraiment préparé mais qui, paradoxalement, a été l'occasion de de mettre en avant notre profession. Nos valeurs avant tout humaines se sont pleinement exprimées. La solidarité, l'esprit d'initiative ont été très présents, que ce soit parmi nos équipes, nos fournisseurs et nos clients. Puis, dans un second temps, nous nous sommes adaptés, nos équipes ont vécu des moments difficiles et tout le monde a répondu présent. C'est un motif de fierté. Toute cette période qui est toujours d'actualité a néanmoins été marquée par un climat anxieux qui a mis l'entreprise à rude épreuve, mais qui, au fond, n'a pas changé la nature des enjeux fondamentaux de l'entreprise.

### Quels sont ces grands enjeux ?

Le premier d'entre eux réside dans notre capacité à conserver et déve-

lopper nos compétences. La fidélité des collaborateurs est essentielle, nous voulons garder nos forces vives car nous sommes convaincus qu'une fois la crise passée, c'est ainsi que nous pourrions reprendre une phase de développement. Nous avons à gérer un véritable choc générationnel, avec des jeunes peut-être un peu zappeurs, auxquels nous devons donner le goût du travail bien fait et de l'investissement dans la durée.

### Qu'entendez-vous par choc générationnel ?

Je veux dire que nous avons le défi de pallier aux départs de la génération qui a contribué à construire ce groupe (personnel impliqué, travailleur et respectueux des valeurs DELANCHY) par des jeunes parfois animés par d'autres priorités.

La montée en compétence via la formation est tout aussi décisive, malgré une période peu favorable aux échanges et à l'organisation de formations en présentiel.



Nous n'avons rien lâché sur ce point, mais il y a encore des marges de progrès. Enfin, nous avons poursuivi

pour adresser nos enjeux. Les aspects sociaux concourent à la fidélisation, au recrutement et à

l'engagement de tous pour progresser sur des sujets tels que l'empreinte carbone et écologique.

## « La fidélité des collaborateurs est essentielle, nous voulons garder nos forces vives ».

nos efforts en matière de renouvellement du parc, d'investissement plate-forme et de food defense. Ce sont des sujets sur lesquels nous sommes en avance sur la concurrence et auxquels nos clients sont de plus en plus sensibles. Le terme "impeccable" nous caractérise depuis toujours, il se traduit par notre réputation en matière d'hygiène et de propreté, des notions qui sont plus que jamais d'actualité dans cette crise sanitaire.

### Dans ce contexte, quel rôle attribuez-vous à la stratégie RSE ?

Je dirais que la RSE est entrée définitivement dans notre ADN. La manière dont nous prenons nos responsabilités joue un rôle évident

l'intégration. Les aspects environnementaux participent de la qualité de notre image et sont des arguments reconnus par nos clients. Le Groupe DELANCHY a placé sa stratégie RSE au cœur de son activité, pour nous ce n'est ni un effet de communication, ni une mode, c'est un sillon que nous continuons à creuser dans la durée.

### Comment progresser ?

Les voies d'amélioration auxquelles nous réfléchissons peuvent être résumées par un meilleur partage de l'information avec notre environnement, qu'il s'agisse des fournisseurs, des clients comme des pouvoirs publics. Nous avons besoin de

Il faut que nous soyons capables d'embarquer tout le monde dans cette transition et que chacun fasse un effort. Pour prendre l'exemple de l'empreinte carbone, en 4 ans la part de véhicules de dernière génération, dite Euro 6, est passée de 50 à 94 % dans la composition de notre parc. C'est un investissement majeur pour l'entreprise qui doit être reconnu et encouragé, tout comme ceux que nous faisons pour améliorer la performance énergétique de nos plateformes. Pour passer à la vitesse supérieure, nous avons besoin d'évoluer dans un environnement qui favorise ces efforts. Il faut regarder loin et passer aux actes tous ensemble.



# Brexit : la mise en place d'un service douane agréé

Dès 2019, l'agence de COPROMER s'organise pour accompagner ses clients dont l'activité va être perturbée par le Brexit. Demande d'autorisation et d'agrément, mise en place de la garantie bancaire pour le dédouanement des marchandises, préparation des clients concernés au premier chef... Le 1<sup>er</sup> janvier 2021, son service douane est opérationnel.

Décidé par referendum en 2016, le Brexit a été acté le 1er janvier 2021. Depuis cette date, même si aucun droit de douane n'est à acquitter, les formalités douanières ainsi que les contrôles sanitaires et phytosanitaires s'appliquent sur le transport de marchandises entre l'Union Européenne et le Royaume-Uni. Pour accompagner ses clients importateurs et exportateurs ayant des intérêts avec le pays, Philippe Lemaire, directeur de COPROMER, a créé au sein de son agence un service douane agréé.

Initiée en 2019 pour être opérationnelle au moment où le rétablissement des frontières serait effectif – une date alors difficile à déterminer – cette activité complémentaire repose sur l'expertise d'un professionnel pouvant justifier de 2 ans d'attestation en douane. Recruté en

février 2019, Pascal Rénier a près de 40 ans de métier. « Cette initiative répond à la volonté de sécuriser nos clients et nos flux logistiques pour offrir la meilleure qualité de service et défendre les intérêts de toute la filière », explique Philippe Lemaire. En matière de produits frais, et en particulier pour des produits aussi sensibles que les produits de la mer, tout gain de temps dans la chaîne d'approvisionnement se ressent dans l'assiette. « En intégrant nous-mêmes ces opérations, nous savons où se trouve la marchandise et nous ne sommes pas tributaires de tiers », précise-il. La proximité entre COPROMER et le Service d'inspection vétérinaire et phytosanitaire aux frontières (SIVEP) permet même au personnel d'apporter directement les documents aux conducteurs de camions dans leur

cabine, leur évitant un passage par le bureau.

Le service douane de COPROMER, ouvert à l'ensemble des agences du groupe pour les besoins de leurs clients respectifs, a été rejoint par deux autres personnes à plein temps dûment formées, Dorine Defachelles et Juliette Flinois. Son entrée en exercice s'est faite sur les chapeaux de roue. « Les trois premières semaines ont été compliquées, car les importateurs et les exportateurs n'avaient pas pris la pleine mesure des procédures à effectuer. Les Anglais n'avaient pas formé assez de représentants en douane autorisés. Sans compter qu'avec la crise sanitaire, il manquait aussi des vétérinaires. Nous avons, de notre côté, mis notre logiciel à l'épreuve de la pratique, ce qui a nécessité quelques ajustements »,



► Pascal Rénier, responsable service douane COPROMER

relate Pascal Rénier. Il faut pouvoir présenter de part et d'autre de la Manche, en plus du certificat sanitaire, un certificat de capture (attestant que le bateau de pêche s'est

de rodage, le service douane a trouvé son rythme de croisière et connaît une hausse des demandes. Philippe Lemaire souhaite pousser encore plus loin l'offre de service :

Economique Agréé) de COPROMER dans un premier temps, puis de l'ensemble des agences du groupe. « Cet agrément permettra de diminuer les contrôles physiques, mais aussi

« Pour défendre la fraîcheur des produits, nous poursuivons l'objectif de dimensionner une équipe permettant une réactivité 24h/24 ».

rendu dans une zone autorisée) ainsi, le cas échéant, qu'un titre de circulation T1 permettant aux véhicules de gagner un bureau de douane intérieur distinct du point d'entrée (trajet de Calais à Boulogne-sur-Mer dans le cas d'un convoi anglais arrivant en France par exemple). Passée cette période

« pour défendre la fraîcheur des produits, nous poursuivons l'objectif de dimensionner une équipe permettant une réactivité 24h/24 ».

Capitalisant sur ce nouveau savoir-faire, le groupe a engagé une démarche destinée à obtenir la certification OEA\* (Opérateur

de favoriser, pour tous nos clients importateurs, l'autoliquidation de la TVA », expose Pascal Rénier. Un bénéfice qui pourrait donc profiter à de nombreux acteurs, dépassant ainsi largement le cadre du Brexit.

\*COPROMER TRANSPORTS AGENCE EN DOUANE - GROUPE DELANCHY N° Agrément douanier n° 00005884



# La sécurité routière

Plus qu'une préoccupation, la sécurité routière est un impératif majeur pour le Groupe DELANCHY. Aujourd'hui, le danger vient parfois des progrès de la technologie. Plus que jamais, le message diffusé par le groupe auprès de ses 1 200 conducteurs porte sur la vigilance.

## Clef de compréhension

En 2019, sur le réseau routier français, les poids lourds, ont été impliqués (pas forcément responsables) dans 3 000 accidents sur 56 000. La part des poids lourds impliqués dans les accidents de la route reste stable depuis 10 ans alors que celle des motos et des voitures augmente.

## La sécurité routière : un enjeu qui ne date pas d'hier

Qualité et sécurité sont les maîtres mots du transporteur depuis ses débuts. Dès 1980, le Groupe DELANCHY recrute un ex-gendarme pour veiller à la qualité de la conduite. Aujourd'hui, le groupe compte deux ex-gendarmes qui supervisent les temps de travail des conducteurs et analysent les infractions.



## ① Comité sécurité élargi

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

## ② Nouvelle Charte du conducteur

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

## ③ Nouvelle FCO

La Formation Complémentaire Obligatoire a été repensée pour être plus efficace et plus profitable aux conducteurs.

## ④ Cellule de prévention des risques psychosociaux et des nouvelles addictions

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

## ⑤ Analyse des risques

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

## ⑥ Retour d'expérience

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

## ⑦ Formation & tutorat

Chaque conducteur intégré est pris en main par un tuteur.

## ⑧ Un recrutement ciblé

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

## ⑨ Centralisation des contraventions

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

## ⑩ Veille réglementaire

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

## ⑪ Process

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

## ⑫ Entretien

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

537000 km  
parcours pour un accident responsable

25 %  
Pourcentage de réduction du nombre d'accidents par rapport au plan prévisionnel



# Un bon conducteur c'est quoi ?

Nos 1 200 conducteurs doivent répondre à de nombreuses obligations réglementaires et des exigences environnementales croissantes pour contribuer à la baisse de l'empreinte carbone du groupe. Au cœur de l'entreprise, ils contribuent par leur rigueur, leur ponctualité et leur professionnalisme à la satisfaction de nos clients.

## Des conducteurs au centre de l'entreprise

Le transport de produits frais nécessite une attention particulière aux denrées transportées ce qui impose le respect des délais de livraison en flux tendu : « *les impératifs horaires, c'est ce sur quoi nous sommes attendus par le client.* » confirme Julien Pelleter (Bretagne Transports 56). Ainsi, la ponctualité et la régularité des livraisons fait du conducteur « *le premier commercial de l'entreprise, garant de notre image de marque* » affirme Benoît Gorge (Frigo Transports 86).

## La formation continue des conducteurs

Nous avons mis en place l'année dernière un nouvel outil de formation

continue obligatoire qui doit être validée tous les 5 ans. En partenariat avec ABSkill (Forget Formation), le format actuel est plus ludique que le précédent et comprend les mises à jour du code de la route et de la réglementation sociale européenne sur les chauffeurs de poids lourds, qui régit les temps de conduite et de repos de tous les conducteurs de l'Union Européenne.

## Une attention à l'écoconduite

Les conducteurs sont également au cœur des leviers de progression en matière de RSE. L'ensemble du parc est équipé de Optifleet, une solution embarquée intégrée aux gammes Renault Trucks. Un de ses modules dédié à la consommation permet de dégager un Ecoscore qui cumule



plusieurs éléments liés à la conduite du chauffeur : utilisation du moteur dans sa plage de couple maximal, pourcentage de temps passé au ralenti, nombre d'appuis

## Les conducteurs sont au cœur des leviers de progression en matière de RSE.

sur la pédale de freins, capacité à anticiper le freinage et usage de la boîte automatique. Ce dispositif engage les conducteurs à améliorer leur note à chaque course et permet au groupe d'établir un indice de la baisse de sa consommation

d'hydrocarbures, son principal poste d'émission de gaz à effet de serre. En 2020, la note globale est de 8,18/10, en légère amélioration par rapport à 2019 (8,11/10).

## Les qualités humaines de nos conducteurs

Face aux imprévus auxquels font face nos conducteurs, ils doivent rester sereins en toute circonstance pour trouver des solutions face aux problèmes de circulation dans le but de livrer dans les meilleurs délais. En somme, un bon conducteur est un conducteur impliqué dans la vie de l'entreprise et respectueux de l'écosystème économique et environnemental dans lequel il évolue.

## ECO-score

Une progression continue

2017 : 7,78  
2018 : 8,01  
2019 : 8,11  
2020 : 8,18



# Empreinte écologique

Chez DELANCHY, la prise en compte de l'urgence climatique a accéléré le calendrier des initiatives vertes. Non content d'avoir formalisé et déployé l'éco-conduite, le groupe peut se prévaloir d'un parc de véhicules désormais composé à 94 % d'Euro 6. Parallèlement à cet effort, le Groupe DELANCHY a souhaité découvrir l'électrique, le gaz, les biocarburants et l'hydrogène. Aujourd'hui, l'entreprise a réussi le pari d'intégrer dans son organisation ces énergies alternatives en tenant compte de leurs potentialités mais aussi de leurs limites

## Clef de compréhension

Le groupe peut constater à travers son bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) qu'il pollue de moins en moins. Si les chiffres de l'année 2020 sont particulièrement bas du fait de la crise sanitaire qui a entraîné une baisse d'activité, ils témoignent néanmoins d'une véritable tendance de fond.



Au 31 décembre 2020, les Euro 6 représentent 94 % contre 88,77 % en 2019.

Les 6 % d'Euro 5 sont réservés à de très courts trajets. Ils roulent moins de 30 kilomètres par jour et uniquement sur les sites de Boulogne-sur-Mer et de Rungis.

## Le saviez-vous ?

Depuis trois ans, le Groupe DELANCHY renouvelle ses premiers Euro 6. Le transporteur en est ainsi à sa deuxième génération d'Euro 6.

### 1 Composition du parc de véhicules

31 DÉCEMBRE 2020

EURO 5 : 6 %



EURO 6 : 94 %



31 DÉCEMBRE 2019

EURO 5 : 11,23 %



EURO 6 : 88,77 %



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

### 2 Consommation moyenne des tracteurs (source Optifleet)



FIN 2020

27,29 l / 100 km

FIN 2019

27,59 l / 100 km

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

### 3 Note ECO-score

2020

8,18

2019

8,11

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

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



# DELANCHY confirme son engagement dans le mix énergétique : état des lieux

La diminution de nos émissions de gaz à effet de serre est un impératif. Toutefois, le passage à 100 % d'énergies vertes n'est pas envisageable dans l'immédiat. Considérant cette réalité et voulant garder un haut niveau d'ambition en matière environnementale, le Groupe DELANCHY privilégie le mix énergétique, une solution qui fait la part belle au renouvelable et permet d'aller le plus loin possible dans la transition écologique.

## L'électrique batterie (BEV) tient ses promesses

Le Groupe DELANCHY est pionnier dans l'utilisation de l'électrique. Le groupe possède deux camions électriques Renault Trucks. Un premier livre les Halles de Lyon depuis 2018, d'abord à titre d'expérimentation, et depuis le mois de novembre 2020, un deuxième engin 0 émission a rejoint le groupe. Les agences intéressées de le découvrir étaient bien sûr nombreuses sur la liste. Afin de

s'inscrire dans la démarche que Paris souhaite mener à bien d'ici les Jeux Olympiques de 2024, c'est-à-dire, l'interdiction du diesel, le choix s'est porté sur Fargier à Rungis.

« Depuis l'arrivée du véhicule électrique à Lyon, nous étions impatients d'étendre cette technologie. Il s'agissait d'une véritable nécessité. Il nous était indispensable d'être au rendez-vous », déclare Hafid Lahyani, le directeur de Fargier.



L'électrique n'étant pas une technologie fabriquée à grande échelle, DELANCHY s'estime très chanceuse de pouvoir en disposer et espère un rapide développement de l'offre et de la demande qui permettra aux constructeurs de faire baisser le prix à un niveau plus acceptable.

une charge de 6 heures. Une installation spécifique est nécessaire pour recharger la batterie d'un poids lourd. Ainsi, ce véhicule se prête parfaitement aux tournées qui concernent Paris intra-muros (- de 100 km en partant de Rungis) mais n'est pas adapté à la distribution en grande

Le mix énergétique, une solution qui fait la part belle au renouvelable et permet d'aller le plus loin possible dans la transition écologique.

« Idéalement pour s'adapter aux nouvelles contraintes parisiennes, le groupe aurait besoin d'une dizaine de camions électriques », fait savoir Hafid Lahyani. Combien cela représente-t-il à l'échelle du pays en prenant en compte l'ensemble des agences qui livrent dans des communes dont l'accès sera bientôt interdit au diesel ?

L'électrique impose néanmoins des contraintes qu'il faut savoir anticiper. Sa capacité maximale est de 150 km après

couronne. Pour Hafid Lahyani, afin que ce mode de transport se développe, les infrastructures de la Ville de Paris devront évoluer en installant des stations à différents endroits. Le directeur de Fargier a également proposé au MIN de Rungis d'équiper le site d'une installation de recharge unique afin que le recours à l'électrique ne soit pas un frein pour les opérateurs en raison du coût élevé que représente la station. Si l'énergie électrique a l'avantage de n'avoir aucune émissions, elle est aussi moins chère.



En matière de confort et de sécurité, le Renault Trucks électrique offre ce qu'il y a de mieux au conducteur : les dernières options, une ergonomie optimisée, des caméras et une grande fiabilité. Chez Fargier, sa prise en main a nécessité une formation d'une journée pour les 4 conducteurs appelés à l'utiliser.

« Nous recevons énormément d'encouragements et de retours positifs sur les réseaux sociaux, des commentaires et des félicitations. Nos clients reconnaissent nos efforts et nos engagements, ils apprécient l'absence de nuisance sonore, et nos collaborateurs quant à eux expriment leur fierté », rapporte Hafid Lahyani.

#### Avantages et inconvénients du gaz

Chez DELANCHY, 36 poids lourds roulent au GNV (gaz naturel pour véhicules). Bien que fossile, la combustion du gaz naturel émet moins de CO<sub>2</sub> que le diesel : 2 kg contre 2,6 kg par litre. Du reste, son transport (par gazoduc) est bien plus respectueux de la nature. Avec le biogaz qui provient de déchets agricoles, l'avantage

environnemental est encore plus probant mais financièrement cela représente un coût supplémentaire d'environ 10 %.

Les contraintes liées au gaz nécessitent toutefois d'être prises en compte. Si le gaz offre une autonomie plus importante que l'électrique (350 kilomètres), le manque de stations gaz et le temps d'attente (jusqu'à une heure) pour un plein représentent un frein à son développement. Le transporteur qui a, par ailleurs, dû déplorer des pannes sur ses porteurs roulant au gaz, espère que cette solution bénéficiera d'améliorations techniques pour être adoptée plus largement.

#### Les solutions carburants de synthèse ou biodiesel

Le directeur technique du Groupe DELANCHY plébiscite comme carburant le biodiesel. Selon lui, l'utilisation du gasoil de synthèse XTL obtenu à partir de déchets d'huile de friture ou même de plastique, offre une alternative intéressante au diesel. Il s'agit d'une énergie non fossile qui n'augmente pas les émissions de CO<sub>2</sub>



dans l'atmosphère. En revanche, Yannig Renault rappelle le caractère sensible des agro-carburants. Certains sont obtenus à partir de plantes comme le colza, dont la culture implique l'utilisation massive de pesticides et l'immobilisation de terres agricoles, au détriment des céréales comme le blé. Sur ce plan, les fournisseurs doivent s'engager dans des voies de progrès.

#### L'hydrogène, oui mais...

Pour l'heure, le coût exorbitant de l'hydrogène écarte la possibilité d'exploiter cette source d'énergie pour la partie traction. En effet, le prix d'une pile à combustible équivaut à celui de plusieurs véhicules ! Rouler à l'hydrogène entraînerait une dépense supérieure de l'ordre de 600 %.

En matière d'alimentation aussi, cette source est très onéreuse (1 € par kilomètre parcouru).

Le Groupe DELANCHY a, en revanche, testé l'hydrogène pour alimenter le groupe frigorifique d'une semi-remorque. Le test a bien fonctionné et le transporteur recevra au début de l'année 2022 un camion ainsi équipé pour son système de froid. Dans la mesure où le prix d'un groupe frigorifique qui fonctionne à l'hydrogène équivaut à celui de huit groupes diesel, ce geste de la part de DELANCHY concrétise la force de son engagement.



# Hydrogène « un partenariat exemplaire »

On parle souvent d'innovation collaborative sans que le concept soit clairement défini. Depuis trois ans, l'entreprise Chéreau, s'est lancée dans l'aventure de l'hydrogène. Rapport d'étape sur un partenariat exemplaire avec Christophe Danton, Directeur marketing du groupe.

## Que s'est-il passé cette année avec le Groupe DELANCHY sur l'expérimentation hydrogène ?

Notre projet lancé en 2016 nous a permis de créer la première semi-remorque frigorifique hydrogène au monde. Mais nous avons besoin de recueillir des informations sur les usages. Comme nous, DELANCHY croit à l'hydrogène. Comme nous, ils sont partenaires d'Energy Observer et disposent d'une forte culture de l'engagement et de l'innovation. C'est ainsi que nous avons mis notre prototype aux couleurs de DELANCHY, et qu'il a été présenté au salon HyVolution en février 2020. Mais le plus important, ce sont les essais qui ont suivi.

## Quelles ont été les conclusions de cette année d'essais ?

Nous sommes sur une solution qui fonctionne et qui fait l'unanimité parmi les conducteurs (voir pages suivantes). Les retours que nous avons eus sont riches et vont nous permettre de faire évoluer

les véhicules, en vue de l'industrialisation. Parmi les conclusions, je peux citer une évolution majeure : le passage de trois petites piles à une pile plus importante. Cela correspond à une recherche de rendement optimal et d'amélioration de la durée de vie.

## L'expérimentation sur le terrain est décisive.

## Comment passer au stade industriel ?

Nous avons prouvé que nous étions proches d'une solution industrialisable. Nous avons encore quelques améliorations à apporter, mais nous pouvons affirmer que le saut technologique a été effectué.

Pour aller plus loin, ce sont des considérations économiques et d'aménagement du territoire qui vont entrer en ligne de



compte. Il y a une question de maturité globale de l'environnement. Aujourd'hui, pour consommer 25 % d'énergie en moins, un client n'est pas encore prêt à s'engager si le retour sur investissement est trop lointain, et la limitation de l'empreinte carbone qui est au bénéfice de tous n'entre pas dans ce calcul. Il faut aussi que les pouvoirs publics se mobilisent, et je salue à ce titre l'engagement du département du Morbihan et, plus près de nous, du département de la Manche via une charte baptisée "H2 Manche" (voir à ce sujet l'entretien avec Valérie Nouvel ci-dessous).

## Partagez-vous d'autres pistes d'innovations ?

Oui, les sujets sont nombreux. Nous avons testé un pack aérodynamique qui diminue drastiquement la consommation des véhicules, et nous allons tester également une nouvelle solution d'isolation. Nous mettons également au point un véhicule avec un essieu récupérateur d'énergie. Enfin, nous allons poursuivre l'aventure hydrogène avec un test sur un nouveau véhicule équipé d'une pile unique. Toutes ces innovations témoignent d'une dynamique et d'un foisonnement incroyable, mais surtout d'un partenariat réussi.

## « La Manche est un territoire de pionniers »

Simple question à Valérie Nouvel, vice-présidente du département de la Manche, en charge de la transition énergétique, l'environnement et l'innovation

## Quel est le sens de la charte baptisée "H2 Manche" ?

« En tant qu'élus, notre rôle est de développer l'attractivité du territoire et de créer des conditions et un cadre favorables à l'innovation. Nous avons la chance d'avoir des entreprises pionnières, telles que CHÉREAU ou DELANCHY, qui se sont pleinement investies dans l'expérimentation d'énergie alternative décarbonée. À nous d'être mobilisés pour accompagner leurs efforts et contribuer à leur réussite. Par exemple, en mettant à leur disposition la station hydrogène du département (première station installée en France en 2015). La charte est conçue dans cet état d'esprit de coopération entre un territoire et ses entreprises. Elle a pour but de développer la production d'hydrogène vert, de mailler plus vite le territoire en stations hydrogène et, par conséquent, en massifiant les usages, de rendre la mobilité hydrogène encore plus compétitive. Il s'agit d'encourager, de convaincre d'autres acteurs de rejoindre l'élan d'entreprises visionnaires comme DELANCHY. C'est également le sens du projet VHyGO soutenu par l'ADÈME qui, à l'échelle d'un grand arc Ouest, se donne pour ambition de démocratiser les usages de l'hydrogène. Nos objectifs sont très concrets : faire émerger des acteurs, réduire le prix de l'hydrogène, mais aussi accélérer la constitution de flottes. Décarboner la mobilité grâce à l'hydrogène est essentiel pour la préservation de la santé de nos concitoyens et l'expérience de nos coopérations montre bien que c'est ensemble que nous réussissons le mieux. »

# Hydrogène, les pionniers témoignent

L'agence Frigo Transports 50 a été le lieu d'expérimentation du prototype de semi-remorque fonctionnant à l'hydrogène conçu par Chéreau et confié au Groupe DELANCHY. Si le quotidien de l'année 2020 a été perturbé, ce n'est pas le fait de cette technologie ! Deux conducteurs et un préparateur livrent leur témoignage sur leur quotidien et le prototype.



**Jean-Louis Millet-Vigot, conducteur de ligne**

Arrivé dans le groupe en 2015, Jean-Louis Millet-Vigot est un conducteur de ligne. Il aime, en particulier, l'autonomie et la mobilité que lui procure son métier, mais aussi « la sensation de voyager ». Jean-Louis Millet-Vigot a conduit le camion convoyant les structures de l'exposition présentant le projet Energy Observer, un navire expérimental à hydrogène, dans les villes où le bateau a fait étape. Une tournée qui l'a conduit à Anvers, Amsterdam et Stockholm. De quoi satisfaire sa curiosité pour les nouvelles technologies. C'est donc assez naturellement qu'il a été choisi pour être affecté sur le prototype Hydrogen Power H2.

« C'est un puits de technologie qui permet d'observer le fonctionnement d'une pile à combustible ».

« C'est un puits de technologie qui permet d'observer le fonctionnement d'une pile à combustible associée à d'autres innovations sur l'aérodynamisme, le poids et l'amélioration de l'isolation de la remorque », explique-t-il, passionné. L'une de ses missions a consisté cette année à tenir un tableau de bord pour suivre de près le comportement de son véhicule : consommation du tracteur en fonction des conditions météorologiques ou de l'activation des déflecteurs, quantité d'énergie produite et stockée par la pile... L'utilisation, elle, s'est avérée tout à fait comparable à une semi-remorque « classique ». Si Jean-Louis a changé ses habitudes en 2020, c'est pour effectuer des remplacements en ramasse et pallier le manque ponctuel de personnel dû au contexte épidémique.



**Caroline Chauche, conductrice**

Caroline Chauche a rejoint Frigo Transports 50 le 10 septembre 2019, 30 ans de carrière dans le secteur de la location automobile et du transport à son actif en tant que conductrice - une véritable vocation selon ses propres mots. Après avoir goûté au camion, le constat est sans appel : « le camion offre plus de sécurité et sa conduite est plus intéressante ». En janvier 2020, elle se voit confier le poste de conducteur de la semi-remorque équipée du prototype Hydrogen Power H2 et bénéficie, comme Jean-Louis, d'une formation spécifique. Une nomination qui constitue pour elle une importante marque de confiance. Elle apprécie aussi de contribuer à un projet qui allie innovation technologique et performance environnementale. « Nous

« Le camion offre plus de sécurité et sa conduite est plus intéressante ».

avons eu des entretiens réguliers avec les ingénieurs de Chéreau. Je leur ai par exemple suggéré d'indiquer la température de la caisse à l'intérieur du tracteur, car, comme c'est une technologie silencieuse, on ne peut pas savoir à l'oreille s'il y a une panne ». Caroline Chauche a, elle aussi, en cette année particulière, fait preuve d'une flexibilité d'organisation et a abandonné quelques temps la ligne pour effectuer des tournées de ramasse, c'est-à-dire, pour elle, « un autre métier » « Nous sommes alors en contact avec des pêcheurs, les acheteurs des criées. C'est davantage un métier de proximité. Ça se passe bien aussi ! ».



**Romuald Lavarde, préparateur**

Romuald Lavarde est préparateur. Recruté quelques mois après l'ouverture de l'agence en 2008, lui a 13 années de présence au compteur chez Frigo Transports 50 ! Cette plateforme – l'une des plus importantes du groupe pour la préparation des colis de marée – fait la jonction entre les ports de pêche normands et les « agences hub » qui achemineront la marchandise aux quatre coins du pays. Tous les jours se pose le même impératif : faire en sorte que les camions de ligne partent à l'heure. « Il faut parfois jouer contre la montre. Tout le monde met alors la main à la pâte, y compris notre directeur qui nous rejoint sur le quai », témoigne Romuald Lavarde. Sa journée de travail commence à 8 h pour 8 heures de présence. Après avoir pris en charge les commandes d'une grande enseigne nationale, qui fait l'objet de flux spécifiques, il s'attaque aux palettes des autres clients dès le retour des véhicules de ramasse, aux alentours de midi. Évoluant en froid positif (2°C), Romuald Lavarde dit être attaché à cet univers. « C'est un métier qui bouge et c'est ce que j'aime ! On s'habitue très vite à la température. Les nouveaux EPI ont aussi considérablement amélioré notre confort », fait-il remarquer. Son ancienneté lui a permis de mesurer plus globalement les progrès réalisés que ce soit dans le « dispatching », dans la manutention ou même le conditionnement : « le métier est devenu moins dur ». Les innovations mises en œuvre sur le prototype Hydrogen Power H2 ne lui ont pas échappées : « on est autonome pour régler la hauteur de la caisse. Plus besoin de rentrer à l'intérieur ou de demander au conducteur de l'actionner ! ». Lui aussi a subi les fluctuations de l'activité qui s'est pratiquement interrompue entre mi-mars et mi-mai 2020. Il a fallu par ailleurs s'habituer au port du masque sur le quai.



# La livraison urbaine : un métier en pleine évolution

Activité historique du groupe, la livraison urbaine doit, à l'heure où les villes ont amorcé leur transition énergétique, s'adapter à de nouvelles données. Tout en prenant en compte la complexité, le Groupe DELANCHY manifeste son intérêt à utiliser le cadre de la RSE comme un levier d'innovation logistique et technologique pour contribuer à la qualité environnementale de ces espaces.

Pratiquée par le groupe depuis toujours, la livraison urbaine est soumise à de plus en plus de contraintes. Les aménagements des centres-villes survenus au cours des deux dernières décennies, visant à réduire la pollution de l'air et les nuisances sonores, ont perturbé les flux de circulation. La promotion de modes de transport alternatifs (zones piétonnes, pistes cyclables, moyens de transport collectif) qui s'accompagne de restrictions d'accès, ont mis les voies sous tension. À cela, s'ajoute le développement du e-commerce, générant l'apparition d'une flotte hétéroclite de petits véhicules qui participe à l'engorgement des rues. La distribution urbaine, qui, chez DELANCHY, se conjugue à un impératif de qualité de service, et donc de ponctualité, a gagné en complexité. « En ville, hormis les grandes surfaces qui sont livrées à 5 h, tous les petits commerces souhaitent réceptionner leurs commandes avant 9 h.

À Cannes, passée 8 h, les camions sont même interdits dans certaines zones », explique Sébastien Pecqueux, directeur commercial du groupe. « Compte-tenu de l'ensemble des conditions à intégrer, les rotations sont de plus en plus difficiles à planifier », précise-t-il. Le savoir-faire du groupe en ingénierie logistique trouve ici un terrain d'expression à sa mesure. La prise en compte des exigences des citoyens se traduit par des actions concrètes : ainsi, la livraison des entrepôts de grandes enseignes parisiennes, entre 3 h et 5 h du matin, s'effectue-t-elle au moyen de véhicules silencieux, confiés à des conducteurs avertis des précautions à prendre pour limiter le bruit.

Le groupe a œuvré à réduire ses impacts en matière de pollution de l'air. La mise en exploitation de véhicules au gaz, mais aussi de deux porteurs électriques de 16 tonnes, l'un pour desservir les Halles de

Lyon-Paul Bocuse, l'autre pour desservir la capitale au départ de Rungis, illustrent la politique volontariste du groupe en la matière. « Ces deux véhicules ne sont évidemment pas représentatifs de notre flotte. Mais leur surcoût montre bien notre conviction et notre souhait à être proactifs sur ces questions », précise Sébastien Pecqueux. Cette connaissance pratique des énergies alternatives place le Groupe DELANCHY en situation d'en faire la pédagogie auprès des clients : « nous poussons le sujet en amont et sommes devenus une entreprise référente », constate le directeur commercial. Une sensibilisation d'autant plus nécessaire qu'un nombre croissant de villes s'apprête à interdire les véhicules diesel dans les années qui viennent. C'est le cas à Paris où plusieurs arrondissements seront concernés à partir de 2024. Strasbourg devrait franchir le pas en 2025, Bordeaux en 2026. Le Groupe DELANCHY, en échangeant



avec les parties prenantes – commissions mise en place par les villes –, l'entreprise se place ainsi en situation de préparer au mieux ses clients aux évolutions réglementaires. La participation à des programmes de développement du moteur élec-

conditionnement qu'il faudra revoir. Les bacs en polyester pourront être remplacés par des bacs en plastique durable et réutilisable, qui nécessiteront de repenser l'organisation des camions et la manutention des colis, mais aussi de prévoir une

## La prise en compte des exigences des citoyens se traduit par des actions concrètes

trique à hydrogène confirme par ailleurs son engagement à soutenir l'innovation pour accompagner la mutation du secteur. Celle-ci devrait aller au-delà du seul aspect technologique : « nous sommes à un virage en termes d'habitudes de consommation. Les modèles existants sont amenés à disparaître, ce qui va faire évoluer les plans de transport. Nous pourrions à l'avenir être amenés à livrer l'après-midi, jusqu'à 20 h, au lieu du matin suivant. C'est aussi le

activité complémentaire liée à l'entretien de ces contenants », expose Sébastien Pecqueux.

Attentif au changement de nos sociétés, décidé à assumer sa responsabilité environnementale, le Groupe DELANCHY poursuit, dans ce domaine comme dans les autres, le même objectif opérationnel : tendre vers le zéro défaut.

# Générac, une plateforme dernière génération

Le Groupe DELANCHY a construit une plateforme dernière génération à Générac en 2020. Celle-ci regroupe les activités frais et primeur des entités Delanchy Prestations de Services 30 et Frigo Transports 30. Elle est inspirée par le projet « plateforme idéale » initié pour Frigo Transports 53, elle est un concentré des engagements du groupe en matière de RSE.

Le projet intègre dès sa conception deux dimensions : la rénovation de la plateforme dédiée aux produits frais (viande, fromages, crème, etc.) déjà implantée à Générac, et la construction sur ce même site d'une extension de 2 000 m<sup>2</sup> en vue d'accueillir l'activité primeur (préparation de commandes des fruits et légumes) jusque-là basée à Avignon. Ce transfert permet de centraliser les départs de camions et de massifier les volumes en jouant sur le pooling. Les plans de transports et le taux de remplissage des camions sont ainsi directement optimisés.

## Des installations performantes

La plateforme existante a fait l'objet d'une réhabilitation complète. Seuls la structure et les murs porteurs ont été conservés. De nouveaux panneaux isolants ont été intégrés, les portes de quai et les groupes froids remplacés. Ces équipements garantissent sur la plateforme une tem-

pérature ambiante stable – comprise entre 1 et 1,5°C – y compris en période de périodes de fortes chaleurs. Ils permettent d'allier gestion optimisée de la chaîne du froid et performance énergétique. « *Les nouveaux groupes froids qui fonctionnent au CO<sub>2</sub> consomment beaucoup moins d'électricité et leur émission de gaz à effet de serre est quasi nulle. Les anciens groupes froids, eux, fonctionnaient au gaz fréon qui est très polluant et qui s'avère nocif en cas de dispersion abondante* », précise Frédéric Martin, directeur de Delanchy Prestations de Services 30. L'usage du CO<sub>2</sub> comme gaz frigorigène se justifie sur le plan environnemental : son impact sur la couche d'ozone est nul et son influence sur l'effet de serre est négligeable. Il possède en outre des propriétés thermodynamiques intéressantes qui permettent de réduire les volumes de fluide des circuits frigorifiques ainsi que les consommations énergétiques. « *On le voit*



*chaque mois sur les factures d'électricité : on pensait que le rapatriement de la partie fruits et légumes sur Générac allait accroître sensiblement la consommation d'électricité mais au final on enregistre une consommation équivalente à volume d'activité plus important* », souligne Jean

des économies d'énergie notables. L'installation et la mise en service des ombrières photovoltaïques (1 300 m<sup>2</sup> de panneaux) sur les parkings des salariés permettront de produire à terme 20 % à 30 % de l'électricité consommée sur la plateforme à date.

## Les nouveaux groupes froids qui fonctionnent au CO<sub>2</sub> consomment moins d'électricité et leur émission de gaz à effet de serre est quasi nulle

Roque, directeur de Frigo Transports 30. Autre plus-value apportée par les nouveaux groupes froids : la récupération de chaleur sur les groupes en fonctionnement pour alimenter le réseau d'eau chaude qui sert au plancher chauffant des bureaux du site. L'extension dédiée à l'activité primeur a été aménagée selon des critères identiques.

Les LED qui équipent l'ensemble de la plateforme reconfigurée génèrent également

## Une flotte de camions moins polluante

Un autre investissement conséquent engagé sur le site porte sur le renouvellement de la flotte de camions. Un tiers des véhicules de la plateforme fonctionnent désormais au gaz. Ils roulent au gaz naturel comprimé (GNC) et ont une autonomie de 450 kilomètres. Les camions qui partent de Générac peuvent aller jusqu'à Nice mais il est nécessaire de faire





le plein sur le trajet du retour. « *On prend en compte cette donnée dans nos plans de transports : sachant qu'il existe 4 stations gaz entre Gênerac et Nice, il faut anticiper d'avantage de manière à garantir une livraison en temps et en heure* », note Jean Roque. Les émissions de CO<sub>2</sub> de la flotte de camions gaz fait l'objet d'un reporting hebdomadaire grâce à un système embarqué à l'intérieur des véhicules. La formation continue des conducteurs à l'éco-conduite, initiée chez DELANCHY depuis plusieurs années, contribue également à réduire l'empreinte écologique du groupe. Les conducteurs qui ont une note Ecoscore comprise entre 8 et 10 ont une bonne maîtrise des règles de l'écoconduite. Ceux qui ont un score inférieur refont une sensibilisation aux côtés de leurs collègues qui maîtrisent bien ces bonnes pratiques. « *À l'échelle du groupe, nous sommes dans le trio de tête. On*

*s'efforce de maintenir une saine émulation entre les conducteurs* », observe Jean Roque.

#### Des flux optimisés

La plateforme de Gênerac, pleinement opérationnelle depuis septembre 2020, porte une double

Sa reconfiguration s'est aussi accompagnée de la mise en œuvre d'un nouveau logiciel. « *Les commandes étaient éditées sur papier tous les matins à 9 heures. Il fallait viser les palettes PA et compter les colis à la main. Une équipe de La Gravelle est venue former les salariés au nouveau*

## Cette plateforme dernière génération a vocation à être dupliquée.

amélioration : l'optimisation les volumes et l'optimisation du plan de transport grâce au pooling. « *Le fait d'avoir réuni les deux activités sur un seul site évite les trajets à vide. On pilote beaucoup mieux, on peut massifier en mettant du frais et du primeur dans le même camion pour maximiser le taux de remplissage* », explique Jean Roque.

*logiciel. Il est vrai que pour certains passer du papier à l'électronique était un saut dans l'inconnu mais tout le monde s'est emparé de ce nouveau processus dématérialisé. Pour avoir eu l'occasion de le tester moi-même, je le trouve pertinent et efficace dans sa facilité de mise en œuvre* », explique Frédéric Martin. L'éclatement des palettes et des produits,



qui était géré par commande vocale, nécessitait pour les opérateurs de maîtriser un vocabulaire spécifique. Avec le nouveau système, tout est dicté informatiquement par une voix de synthèse. Les informations sont ensuite renvoyées sur un casque ou sur un Ipad, selon la préférence du préparateur. « *Non seulement la qualité de travail est accrue mais la prise en main est plus rapide. Il fallait une journée en moyenne pour former un nouveau préparateur au système vocal. Avec le nouveau dispositif, ce temps d'apprentissage est seulement de 30 minutes* », ajoute Frédéric Martin. En matière de gestion des déchets, Gênerac établit le tri sélectif en vue d'une revalorisation via des filières de traitement spécialisées. Le bois des palettes usagées est stocké sur une remorque en forme d'équerre, les plastiques et les cartons sont déposés dans un compacteur dédié qui est retiré sur demande par l'entreprise Nicollin. D'autres bennes servent également à trier les déchets du tout venant et les biodéchets.

#### Un outil bien accueilli par les équipes

Pour les équipes de Delanchy Prestations de Services 30 et Frigo Transports 30, cette plateforme dernière génération est en quelque sorte un nouveau départ. « *C'est un renouveau en termes de qualité de travail : les espaces sont bien appréhendés car les équipes sont davantage force de proposition. Elles se sentent plus épanouies dans leur rôle de maîtrise. L'ambiance est sereine. La famille Delanchy est particulièrement attentive au fait que les salariés doivent se sentir bien sur leur lieu de travail* », souligne Frédéric Martin. Les retours positifs émanent également d'entreprises extérieures qui ont eu l'occasion de découvrir la nouvelle plateforme. « *Nous avons un outil au top : les camions, tout comme les vestiaires, les espaces de détente, ou encore la cafétéria sont à la pointe. Les conditions de travail sont optimales. Le modèle est aisément duplicable sur les autres sites du groupe* », conclut Jean Roque.



# La sécurité alimentaire

Les denrées alimentaires périssables doivent être protégées dans un environnement sain et maintenues aux températures de conservation pendant toute la durée du transport.

Il s'agit de garantir la sécurité alimentaire des produits transportés auprès des clients et des consommateurs finaux.

## Clef de compréhension

La sécurité alimentaire est l'objet d'une attention partagée par tous les collaborateurs. Pour renforcer la vigilance sur ce sujet, l'entreprise dispose d'un réseau de 40 référents qualité.



### ❶ Suivi de la chaîne du froid en temps réel

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

### ❷ Suivi centralisé

100 % des sites sont désormais équipés en report d'alarme, ils bénéficient d'un suivi centralisé des températures, associé à un report d'alarme par mail et SMS.

### ❸ FCO by DELANCHY

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

### ❹ Food Defense

En 2020, nous lançons un groupe de travail "Food Defense", afin d'évaluer l'efficacité de ces mesures de manière précise et d'identifier des axes de progrès.

### ❺ Innovations : propreté et hygiène

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

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

### ❻ Pilotage de la qualité

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

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



## Conformité, sécurité des aliments

Taux de conformité de sécurité des aliments

| 2020     | 2019      |
|----------|-----------|
| 92 / 100 | 100 / 100 |

Taux de livraison conforme

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



# #Impeccable... quoi qu'il en coûte !

La réputation du Groupe DELANCHY est associée au mot «impeccable», propreté, hygiène et respect du produit sont centraux. La crise sanitaire est certes venue bousculer les habitudes, mais elle a aussi révélé des trésors d'imagination, de bonne volonté et de solidarité.

« Notre organisation a été validée par la crise, un groupe avec des agences autonomes et une grande proximité client, on a pu s'adapter grâce à cette structure souple. Les équipes n'ont rien lâché ». L'analyse d'Isabelle Roussel, Directrice qualité est à l'image de l'entreprise, c'est l'engagement au quotidien qui compte, le respect du produit en premier lieu, la volonté de faire bien, quelles que soient les circonstances. Le terrain, Syndie Tessard connaît bien. Après un parcours interne remarquable (elle était assistante d'accueil à ses débuts), elle est aujourd'hui Assistante qualité. Elle a appris son métier au sein du service qualité et en se rendant physiquement dans les agences pour effectuer les audits en relation avec le réseau de référents qualité. Les audits qualité couvrent tout le spectre de l'hygiène et de la sécurité alimentaire.

« Avec Marie, ma collègue nous effectuons des visites en agences, nous rencontrons le référent qualité, on s'intéresse au respect des procédures, à la tenue des documents, au nettoyage de la plateforme, du matériel, des espaces extérieurs, au maintien de la chaîne du froid, aux analyses d'eau, à la sécurité, à l'interface avec les parties prenantes, à l'image des services vétérinaires. Nous développons une vision à 360° du sujet. »

La crise sanitaire a évidemment interrompu momentanément ces visites riches en enseignements, avec les référents qualité qui, sur chaque site portent leurs préoccupations et contribuent à la formation des équipes. « Il a fallu se réinventer et imaginer une autre manière d'être présent », c'est ainsi que les visites de site se sont poursuivies via WhatsApp ! « Nous



► Syndie Tessard, Assistante qualité

étions en direct, et notre interlocuteur se déplaçait dans l'entreprise pour nous montrer les choses, au fur et à mesure. Concrètement, après avoir repris le tableau de bord pour faire le tour de tous les sujets, on inversait l'écran et les référents qualité nous faisaient faire le tour de toute la plateforme. Avec nos correspondants, les relations sont excellentes,

pour que nous puissions l'organiser l'année prochaine et que cet épisode soit derrière nous », conclut Syndie qui souligne que l'année sera dense, car il faudra rattraper certaines formations qui ont dû être reportées. Malgré ces aléas, elle constate avec plaisir qu'aucun indicateur ne s'est dégradé : « Certains ont même progressé », ce qui

« Notre organisation a été validée par la crise, un groupe avec des agences autonomes et une grande proximité client, on a pu s'adapter grâce à cette structure souple. Tout n'est pas géré depuis un siècle. Les équipes n'ont rien lâché. »

nous visons le même objectif et la bonne humeur était de mise ! » poursuit Syndie, qui espère néanmoins rapidement retrouver ces contacts humains. « Cette année, nous avons programmé un séminaire avec tous les référents qualité que nous avons dû reporter, ce sont des moments privilégiés qui sont idéals pour partager les bonnes pratiques. Je croise les doigts

confirme la forte mobilisation des 40 référents qualité du groupe. Un résultat qui réjouit Isabelle Roussel à qui revient le mot de la fin : « Notre culture d'entreprise s'articule autour du mot IMPECCABLE qui symbolise notre vision de la propreté et de l'hygiène. La crise a légitimé cette culture. »

## ► Référent qualité : une « sacrée » responsabilité !

Simple question à Josse Codron, Référent qualité à Boulogne-sur-Mer.

**Quel est votre parcours dans l'entreprise et quel est le sens de votre responsabilité ?**

« J'ai démarré en bas de l'échelle et j'ai fait presque tous les métiers. On m'a fait confiance. Aujourd'hui je suis Référent qualité et formateur. Ma responsabilité est simple : tout doit être nickel ! La qualité c'est bien sur l'hygiène, la sécurité, la chaîne du froid, mais ça couvre aussi des sujets liés au respect de l'environnement, à l'usage de l'eau par exemple. Je vois ma responsabilité à une échelle humaine. Nous manipulons des denrées alimentaires qui finissent dans l'assiette de familles qui pourraient être les nôtres. De ce point de vue, nous n'avons tout simplement pas droit à l'erreur. »



# Développement humain

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

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

## Clef de compréhension

La crise sanitaire a impacté les équipes du Groupe DELANCHY qui ont été largement sollicitées. La mobilisation a été entière, tout le monde était sur le pont.



## ① Stratégie du bien vivre

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

## ② Bourse à l'emploi

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

## ③ Égalité des chances

L'entreprise est très attentive à cette valeur à l'égard de toutes les populations. Le thème de l'accès à la formation de tous est suivi attentivement.

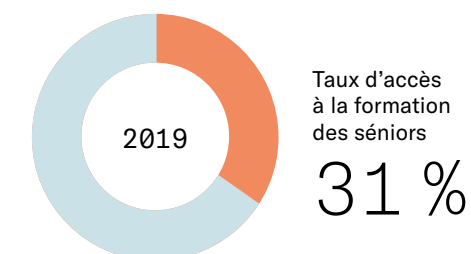
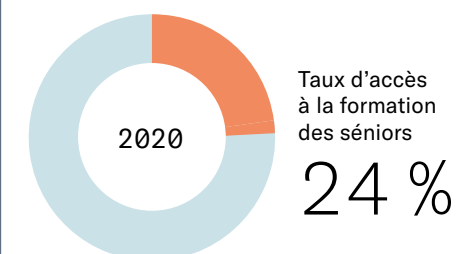
## ④ Personnalisation de la FCO

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

## ⑤ L'excellence saluée et fêtée !

En 2019, le Groupe DELANCHY a entrepris de célébrer le parcours dans le temps des collaborateurs investis dans la société depuis 20, 30 et 40 ans et de saluer les départs en retraites de l'année écoulée.

## EMPLOI DES SENIORS





# « Accompagner tous les collaborateurs quel que soit leur métier »

Entretien avec Emmanuel Violle  
Directeur des ressources humaines du Groupe DELANCHY

## Quelle analyse faites-vous de cet exercice COVID ?

Nous avons été fortement, mais inégalement impactés.

Le déclenchement de la crise nous a pleinement mobilisés pour assurer notre rôle de transporteur, une activité qui ne pouvait s'interrompre brutalement. Les managers et les équipes ont répondu présent et la plupart des projets ont poursuivi leur cours en mettant nos capacités d'adaptation à l'épreuve.

## Le projet RSE a été lancé en juillet 2017, quel est son bilan du point de vue des Ressources humaines ?

Les chantiers concernés par la RSE étaient déjà bien engagés en matière de ressources humaines. Je dirais que la démarche a donné à la fois de l'élan et de la visibilité. De l'élan parce que en formalisant, nous avons mieux partagé les bonnes pratiques à l'échelle du Groupe, de la visibilité car nous avons mis en

lumière des initiatives modestes, mais très pragmatiques, à l'image des opérations de retour vers l'emploi qui se multiplient sur le terrain.

## Quels sont les projets que vous avez pu poursuivre sans impact de la COVID ?

Mis à part les projets de formation, tous nos projets ont poursuivi leur cours normalement.

En formation, nous avons été handicapés par la limitation des déplacements, mais très vite nous avons trouvé des solutions et des formes d'intervention adaptées aux circonstances.

## Que retenir de cette crise sur le plan RH ?

Je dirais une forte mobilisation en veille juridique et en accompagnement mais je retiens avant tout la forte solidarité qui s'est exprimée au tout début de la crise. Elle s'est exprimée par la présence de nos équipes partout où c'était nécessaire,



mais aussi au sein de toute la filière, client compris qui ont accepté des évolutions ou des adaptations.

une réalité. Sur ce plan, nous avons le devoir d'accompagner tous les collaborateurs quel que soit leur

## « Notre priorité a été de préserver l'emploi ».

On peut également se féliciter d'avoir, grâce à la bonne santé de l'entreprise et aux aides de l'État, préserver l'emploi.

## Comment abordez-vous les années qui viennent ?

Sur le plan des métiers, la filière transport est concernée par la digitalisation qui, chez nous, est déjà

poste dans l'évolution de leur métier. Enfin, nous accueillons une nouvelle génération à qui nous devons transmettre l'esprit Delanchy. C'est le rôle des Directeurs d'agence, véritables chefs d'entreprise de terrain, dont le rôle d'entraînement et d'animateur est un levier de développement puissant.

# Méthodologie, démarche et indicateurs

Le reporting social, sociétal et environnemental porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2020.

Il a été réalisé en plusieurs phases :

- une phase d'enquête pour identifier et recueillir les contenus,
- une phase de consultation du Comité de Direction pour identifier les enjeux,
- une phase de désignation de personnes ressources et référentes par sujet,
- une phase de formulation des enjeux et des initiatives correspondantes qui a donné lieu à la réalisation d'une cartographie,
- une phase de mise au point des indicateurs,
- une phase de collecte des indicateurs.

La cartographie recense les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux dont l'impact est jugé significatif sur la capacité de l'entreprise à atteindre ses objectifs de performance responsable. Elle structure et oriente :  
→ la démarche elle-même (temporalité),  
→ les thèmes majeurs (action),  
→ le choix des indicateurs (reporting).

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

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

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

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

## À propos de la phase enquête pour identifier et recueillir les contenus

Cette phase a comporté :  
→ des entretiens approfondis en fonction du spectre RSE (aspects sociaux, sociétaux et environnementaux),  
→ une étude comparative des pratiques de reporting de la profession.

## À propos de la désignation de personnes ressources et référentes par sujets

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

## À propos de la formulation des enjeux pertinents

Les arguments retenus pour déterminer les enjeux pertinents ont été les suivants :  
→ le sujet est central pour nos clients,  
→ le sujet est largement présent dans le débat public,  
→ l'entreprise est sollicitée sur le sujet.

## À propos de la mise au point des indicateurs

La majorité des indicateurs retenus est présente dans le référentiel GRI, ainsi que dans la Directive Européenne sur l'information extra-financière. Plusieurs indicateurs spécifiques à l'univers professionnel de l'entreprise ont été créés ou adoptés pour garantir la pertinence des informations délivrées :  
→ En matière de sécurité routière Nombre d'accidents responsables (rapporté au nombre de kilomètres parcourus)  
→ En matière d'empreinte carbone Bénéficiaires de la formation à l'éco-conduite.  
Note moyenne ECO-score  
Consommation moyenne des tracteurs  
Composition du parc de véhicules  
→ En matière de sécurité alimentaire  
Taux de conformité sécurité des aliments  
Taux de livraison conforme

Plusieurs indicateurs ont été jugés sans objet car, en la matière, l'entreprise se conforme à la réglementation.

## Une nouveauté, la référence aux Objectifs de Développement Durable

En 2019, l'entreprise a mis à l'étude son adhésion aux Objectifs de Développement Durable. Elle a engagé un travail de fond pour :  
→ identifier les objectifs auxquelles elle contribue,  
→ préciser pour chacun d'eux les cibles concernées.

## Voies de progrès

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



# Indicateurs sociaux

## EFFECTIFS

2020

3 119

2019

3 161

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

2020 CDD + CDI au  
31/12/2020 + effectif intérim  
au 31/12/20

## RÉPARTITION PAR SEXE

2020

382

2019

372

2020

2 595

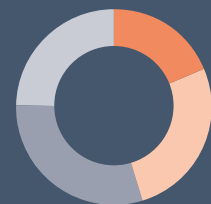
2019

2 553

Commentaire :  
CDD + CDI au 31/12/2020  
(hors intérim)

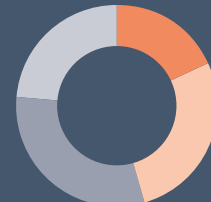
## RÉPARTITION PAR ÂGE

2020



< 30 ans : 20,00 %  
30 à 39 ans : 23,00 %  
40 à 49 ans : 28,00 %  
> 49 ans : 29,00 %

2019



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

## EMPLOI

### Embauches et licenciements



EN 2020  
Embauches

842

Licenciements

128

EN 2019  
Embauches

909

Licenciements

99

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

### Absentéisme

EN 2020

8,60 %

EN 2019

7 %

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

### Ancienneté



EN 2020

9 ans et 4 mois

Tous personnels

8 ans et 5 mois

Ouvriers/Employés

13 ans et 1 mois

Agents de maîtrise

13 ans et 2 mois

Cadres

EN 2019

9 ans et 2 mois

Tous personnels

8 ans et 1 mois

Ouvriers/Employés

14 ans et 4 mois

Agents de maîtrise

13 ans et 5 mois

Cadres

## SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Accidents

2020

256

2019

331

Commentaire :  
Nombre d'AT ayant entraîné un arrêt de travail.

## FORMATION

### Bénéficiaires (conducteurs) à l'écoconduite

2020

42

2019

113

Commentaire :  
Objectif 2021 : 180

### Note ECO-score

FIN 2020

8,18 / 10

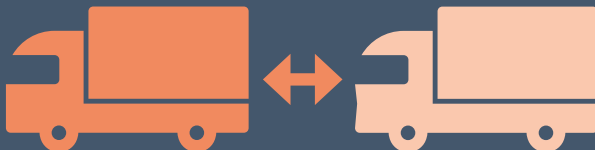
FIN 2019

8,11 / 10

### Élément qualitatif

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

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



## FINANCEMENT AU TITRE DE LA FORMATION

2020

1 127 939 €

2019

1 630 624 €

### Élément qualitatif

Budget intégrant l'ensemble de l'effort formation (Financement,  
CPF,FPSP, CIF) hors financement contrat en alternance.

## DÉTAIL PLAN DE FORMATION

EN 2020



Nombre d'heures  
12 985



Nombre de stagiaires  
1 012



Nombre de sessions  
316

EN 2019



Nombre d'heures  
26 448



Nombre de stagiaires  
1 504



Nombre de sessions  
409

# Indicateurs sociaux

## EMPLOI

### Aide à l'emploi, Alternance

Contrat de professionnalisation et apprentissage

EN 2020

43

EN 2019

75

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



### Emploi et insertion des personnes handicapées

EN 2020

Taux de travailleurs  
handicapés : **4,05 %**

Embauche de travailleurs  
reconnus TH : **18**

EN 2019

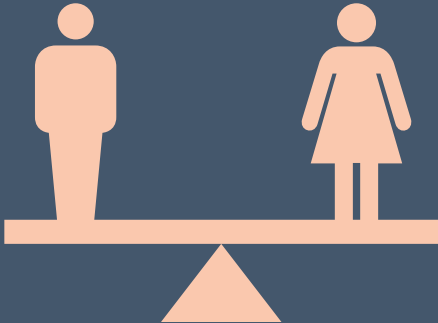
Taux de travailleurs  
handicapés : **3,98 %**

Embauche de travailleurs  
reconnus TH : **7**



### Égalité entre les femmes et les hommes

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



## EMPLOI DES SÉNIORS

2020



Taux d'accès à la formation  
des seniors

24 %

2019



Taux d'accès à la formation  
des seniors

31 %

Commentaire : Personnes de plus de 50 ans.

# Indicateurs sociétaux

## SÉCURITÉ ROUTIÈRE

### Conducteurs récidivistes



FIN 2020

9

FIN 2019

8

### Km à parcourir pour 1 accident responsable

2020

537 647

Km

2019

446 568

Km

## SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

### Conformité, sécurité des aliments



Taux de conformité de sécurité des aliments

2020

92 %

2019

100 %

### Éléments qualitatifs

Le taux de conformité pour la sécurité des aliments est calculé par rapport aux évaluations réalisées par la DDPP sur les différents sites. En fonction de l'évaluation, la pondération se fait de la façon suivante. Très satisfaisant : 100 %. Satisfaisant : 66 %. À améliorer : 33 %. Non satisfaisant : 0 %.

Le résultat est disponible en accès libre sur internet depuis le 01/03/2017.

Taux de livraison conforme

2020

99,42 %

2019

99,39 %



# Indicateurs environnementaux

## Consommation moyenne des tracteurs source Optifleet



|               |               |
|---------------|---------------|
| FIN 2020      | FIN 2019      |
| 27,29 l / 100 | 27,59 l / 100 |

### Note ECO-score

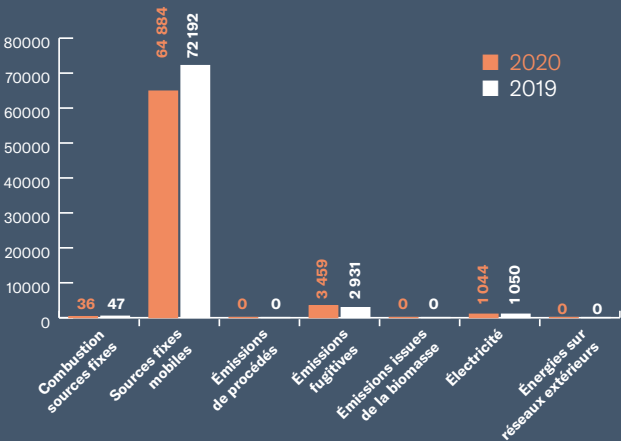
|      |      |
|------|------|
| 2020 | 2019 |
| 8,18 | 8,11 |

### Élément qualitatif

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

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

## Émissions par poste (tonnes eq. CO<sub>2</sub>)



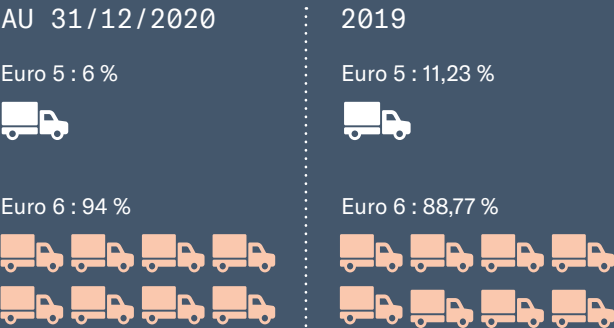
Commentaire : L'effort porté sur la rénovation frigorifique (baisse sensible des émissions fugitives) a permis de diminuer significativement nos émissions.

## Émission de CO<sub>2</sub> par km parcouru

|                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 1 <sup>er</sup> semestre 2020 | 1 <sup>er</sup> semestre 2019 |
| 0,7144 g/km                   | 0,737 g/km                    |
| 2 <sup>e</sup> semestre 2020  | 2 <sup>e</sup> semestre 2019  |
| 0,7046 g/km                   | 0,738 g/km                    |

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

## Composition du parc de véhicules



Commentaire : En 4 ans, la part des Euro 6 est passée de 50 à 94 %.

## Consommation électrique des surfaces réfrigérées



|           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| FIN 2020  | FIN 2019  | FIN 2018  |
| 75 kWh/m³ | 77 kWh/m³ | 83 kWh/m³ |

Commentaire : La consommation électrique a poursuivi sa décroissance. Notre politique de continuité et de changement des groupes froids et d'éclairage LED porte ses fruits.

## Provision et garanties pour risques en matière d'environnement

|                                             |
|---------------------------------------------|
| COUVERTURE RC                               |
| 1 120 000 €                                 |
| ÉVÉNEMENT                                   |
| 100 000 000 €                               |
| sur dommages consécutifs garantie assureur. |



### Traitement des déchets issus des ouvrages d'assainissement

| EN 2020                           | EN 2019                            |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Boue hydrocarbonurée 96,970 t     | Boue hydrocarbonurée 83,570 t      |
| Boue non-hydrocarbonurée 0 t      | Boue non-hydrocarbonurée 0,780 t   |
| Boue/eau hydrocarbonurées 0,900 t | Boue/eau hydrocarbonurées 32,040 t |
| Liquide hydrocarbonuré 209,720 t  | Liquide hydrocarbonuré 171,780 t   |
| Matière de vidange 25,500 t       | Matière de vidange 22 t            |
| Sables de curage 5,500 t          | Sables de curage 7,250 t           |

### Éléments qualitatifs

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



**Merci  
à tous ceux qui  
ont contribué  
à produire  
ce rapport :**

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

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

“ On se dit : j'ai fait tomber une caisse de 5 kg ouah  
c'est rien, c'est pas ce qui manque ! Oui mais cette  
caisse de 5 kg elle coûte 90 euros donc on en fait  
tomber cinq dans la journée, ça représente un coût  
assez énorme mine de rien et derrière il y a une  
personne qui va manger le produit. Moi comme je dis  
en formation il y a peut-être un enfant qui va le  
manger, moi ce qui me fait peur, c'est de recevoir  
l'appel d'une mère disant : "mon fils est malade parce  
qu'il a mangé un poisson qui vient de chez vous."  
Qu'est-ce qu'on répond dans ce cas là ? Je vous le  
demande qu'est-ce qu'on répond ? ”

**Josse Codron,**  
Référent qualité à Boulogne-sur-Mer  
(en visio le 23 avril 2021)

**Merci à tous nos  
référents qualité  
pour leur mobilisation :**

Béatrice Ginestière  
Johann Guerveno  
Julie Cornu  
Christelle Arias  
Céline Grangiens  
Julie Londez  
James Garnier  
Elodie Bihin  
Valérie Duporge  
Sonia Gauducheau  
Julien David  
Thierry Lebrun  
Dorothee 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

Réalisation :  
Histoire de Comprendre  
Juin 2021

Crédits photos :  
Sylvain MALMOUCHE - Regards Photographe  
Diane DAGUIER



