



# Rapport RSE V

Performances  
extra-financières 2021

# Rapport RSE V

Performances  
extra-financières 2021



## AVANT - PROPOS

### **Bâtir avec nos clients le monde de demain**

Le développement économique ne se conçoit plus sans progrès environnemental et social. Il appartient aux entreprises de proposer des modèles vertueux qui encourageront les transformations positives du monde.

En tant qu'acteur économique majeur, Société Générale joue un rôle important vis-à-vis de ses clients : particuliers, entreprises, associations et collectivités territoriales.

De ce fait, notre Groupe est pleinement conscient de sa responsabilité dans la construction des futurs modèles de développement, plus écologiques et inclusifs. Nous engager dans cette démarche comporte de nombreux défis qui nécessitent d'agir dans des domaines divers, comme la transition énergétique, la biodiversité, l'éthique, la diversité ou le changement climatique.

### **Pionnier dans l'accompagnement de la transition énergétique**

La transition énergétique est un sujet multidimensionnel qui nous concerne tous. Elle nécessite d'adapter les réglementations, les technologies, les comportements, et requiert des investissements importants. Chez Société Générale, nous sommes convaincus que les banques ont un rôle de premier plan à jouer dans cette transformation positive. C'est pourquoi nous avons renforcé nos engagements dans la lutte contre le réchauffement climatique et entrepris un alignement de nos activités à la neutralité carbone globale d'ici 2050. Nous avons également accompagné le financement de la transition énergétique à travers nos solutions de financement durable pour plus de 150 Mds d'euros depuis 2019. Ces dispositions favorisent notre soutien au développement des énergies renouvelables depuis plus de 20 ans.

### **Soutenir Delanchy Transports dans sa mutation**

Imaginer l'industrie des transports de demain oblige à s'interroger sur son organisation, sa flotte de véhicules, ses infrastructures, sa compétitivité. Le Groupe Delanchy a bien saisi l'enjeu que représente la réduction de son empreinte carbone et l'opportunité que la transition énergétique pouvait représenter pour ses clients et ses activités. En 50 ans de relation, nous avons vu cette entreprise évoluer de façon remarquable et adopter de nouveaux modes de fonctionnement durables : véhicules à l'hydrogène ou électriques, nouvelles infrastructures photovoltaïques... Delanchy Transports fait évoluer son impact environnemental en permanence et nous l'accompagnons dans toutes les étapes de sa réflexion pour que cette belle entreprise bretonne réussisse sa transformation au service de ses clients.

### **La responsabilité sociale et environnementale, une priorité de notre nouvelle banque en France**

Demain, dans le cadre du rapprochement de nos deux réseaux de banque de détail Société Générale et Crédit du Nord, nos activités de conseil, de financement et d'investissement comme nos services financiers spécialisés continueront à s'adapter pour offrir à nos clients, comme Delanchy Transports, des solutions répondant à l'enjeu majeur de responsabilité sociale et environnementale. Dispositifs de financements RSE et d'accompagnements stratégiques pour les PME, nouvelle génération d'épargne responsable pour les particuliers, formation et présence renforcée de nos conseillers dans nos 11 régions : l'expertise et la proximité seront au cœur des territoires pour concrétiser notre ambition d'être le banquier partenaire privilégié de nos clients dans leur transformation.

Société Générale veut contribuer à une transition proactive et responsable construite en collaboration étroite avec ses partenaires. C'est le sens de notre raison d'être : *« construire ensemble avec nos clients, un avenir meilleur et durable en apportant des solutions financières responsables et innovantes. »* C'est aussi la volonté de nos collaborateurs, mobilisés pour concrétiser cet engagement aux côtés de nos clients.

Sébastien Proto  
Directeur général adjoint en charge  
des réseaux Société Générale,  
Crédit du Nord, Banque privée  
et de leur direction Innovation,  
Technologie et Informatique





## SUIVEZ-NOUS !

Je ne suis pas un indice

Je suis un progrès

Je ne suis pas un score

Je suis un résultat

Je ne suis pas une norme

Je suis une volonté

Je ne suis pas une statistique

Je suis une réalité

Je ne suis pas une contrainte

Je suis un enthousiasme

Je ne suis pas une obligation

Je suis une espérance

Je ne suis pas une mesure prudentielle

Je suis une responsabilité

Je ne suis pas une boîte noire

Je suis une porte qu'il suffit de pousser

Je suis une femme

Je suis un homme

Je suis une équipe

Je suis un projet d'entreprise

Suivez-le

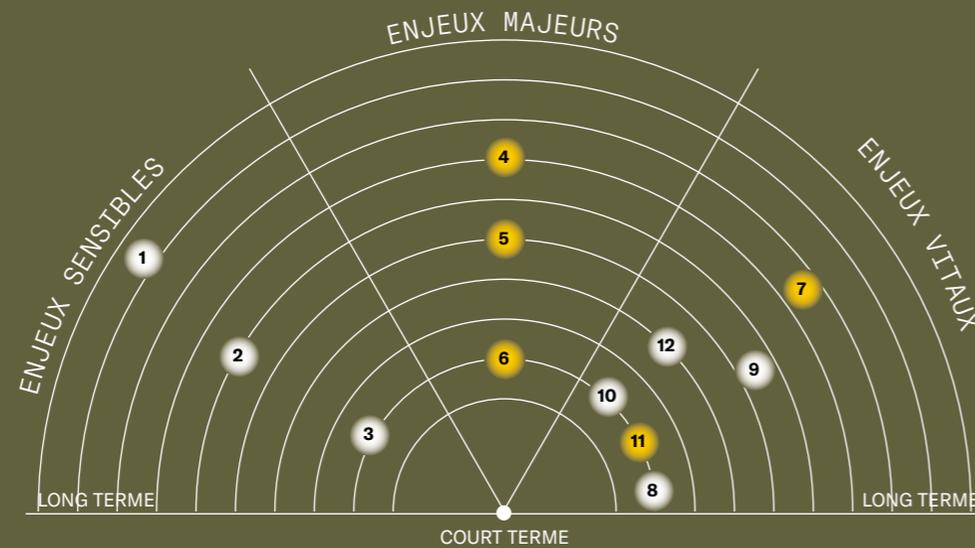
Suivez-moi

Suivez-nous !

**Brigitte Delanchy**  
**Présidente**

Brigitte Delanchy





- 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 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*  
Sébastien Proto
- 04 *Suivez-nous !*  
Brigitte Delanchy
- 10 *Entretien avec*  
Isabelle Roussel et Sébastien Pecqueux
- 12 *Energy Observer*  
Une expertise accrue
- 14 *Nos enjeux*  
Empreinte écologique
- 16 *Devoir de suite*  
Le Groupe DELANCHY en mode B100
- 18 *Focus*  
Énergies nouvelles
- 20 *Devoir de suite*  
La performance énergétique des plateformes
- 22 *Focus*  
Optimiser le cycle de vie des pneumatiques
- 24 *Nos enjeux*  
Sécurité routière
- 26 *Devoir de suite*  
La FCO, un fond commun, une forme adaptée
- 28 *Nos enjeux*  
Développement humain
- 30 *Grand angle*  
La diversité : un état d'esprit
- 32 *Focus*  
Faire grandir les talents et les compétences
- 34 *Grand angle*  
Un nouvel élan en matière de sécurité
- 38 *Devoir de suite*  
Amélioration des conditions de travail
- 40 *Nos enjeux*  
Sécurité alimentaire
- 42 *Grand angle*  
Respect de la chaîne du froid
- 46 *Méthodologie*
- 48 *Indicateurs*
- 56 *Remerciements*



Le transport et la logistique des produits frais et des produits de la mer nécessitent un véritable savoir-faire. Rapidité en préparation pour permettre aux camions de partir à l'heure, mais jamais au détriment de la sécurité alimentaire et des contrôles qui y sont associés. Un "ballet" au quotidien sur les plateformes DELANCHY, comme ici chez Frigo Transports 53.

# Nous ne sommes qu'un maillon de la chaîne de valeur

Entretien avec Isabelle Roussel, Directrice Qualité et Sébastien Pecqueux, Directeur Commercial

La décarbonation du transport de marchandises est un enjeu de taille dans le cadre de la lutte contre le réchauffement climatique. L'activité génère à elle seule plus de 10 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre. Un chiffre qui devrait s'accroître de 22 % d'ici à 2050 selon les estimations de l'OCDE et ce, en prenant en compte les progrès des motorisations. La solution ne peut être uniquement technologique et doit engager conjointement l'ensemble de la chaîne de valeur. État des lieux à l'échelle du Groupe DELANCHY avec Sébastien Pecqueux, Directeur Commercial, et Isabelle Roussel, Directrice Qualité.

**Quelle attention les donneurs d'ordre prêtent-ils à la démarche RSE du Groupe DELANCHY ?**

**SP :** Nos clients sont d'abord sensibles à la nature des véhicules que nous mettons sur les routes – électriques, gaz, biocarburants – et aux expérimentations que nous menons pour transformer notre flotte – camion roulant à l'hydrogène notamment. L'autre sujet qui retient leur attention est la consommation énergétique de nos plateformes logistiques. Ils ont conscience que notre démarche RSE est pragmatique, tangible et pérenne car elle évolue dans le temps. Nous sommes en recherche constante d'innovation et tous les jours nous nous efforçons de progresser. Certaines avancées peuvent paraître minimales mais, à notre niveau, elles ne sont pas négligeables car elles sont issues d'investissements conséquents de la part d'un acteur qui se trouve en bout de chaîne.

**IR :** Nos clients manifestent un intérêt croissant pour les initiatives que nous avons engagées et que nous continuons à faire évoluer. Ils interrogent l'entreprise de façon globale pour savoir si elle a mis en place une démarche RSE. Des questions plus spécifiques portent sur la consommation de CO<sub>2</sub>, les émissions de gaz à effet de serre, la composition du parc de véhicules. Pour nos clients, le transport fait partie des flux dont l'impact écologique relève des émissions indirectes liées à leur activité. Opter pour un transport moins polluant et moins énergivore contribue à réduire leur empreinte carbone globale.

**Comment concilier les velléités environnementales du secteur avec les contraintes du marché ?**

**IR :** Certains donneurs d'ordre sont soucieux de réduire leur empreinte écologique mais cela implique de faire appel à des technologies plus onéreuses et assumer ce surcoût n'est



pas toujours acceptable ou possible pour eux. C'est un véritable enjeu, car le développement de technologies propres nécessite des investissements lourds qui doivent être supportés par toute une filière :

logistique pour répondre aux exigences des clients, qui sont elles-mêmes conditionnées par les attentes des consommateurs : pour nous transporteurs, le camion doit partir à une heure précise.

comme les homards qui viennent du Canada par avion, nous mettons des "sur mesure" pour que la marchandise soit bien sur les étals des magasins pour les fêtes de fin d'année. Nous pouvons sensibiliser nos

« C'est un véritable enjeu, car le développement de technologies propres nécessite des investissements lourds qui doivent être supportés par toute une filière : constructeurs, pouvoirs publics, transporteurs, donneurs d'ordre, consommateurs. »

constructeurs, pouvoirs publics, transporteurs, donneurs d'ordre, consommateurs. D'autres critères entrent également en ligne de compte. Pour les produits ultra-frais par exemple, la livraison en 24 heures est déterminante. Parfois, nous allons être obligés de rejeter plus d'émissions pour livrer impérativement les clients partout en France. Il y a des limites inhérentes à l'optimisation

**SP :** Nos clients sont très attachés à notre démarche RSE et aux efforts que nous engageons sur le sujet mais nous avons encore de la pédagogie à faire. Certains vont par exemple nous demander d'affréter des camions roulant au gaz et, dans le même temps, de mobiliser un véhicule qui transporte seulement cinq palettes et dont le taux de remplissage n'est pas optimisé. Pour certains produits,

parties prenantes avec des études de cas plus précises mais au final nous ne prenons pas la décision. C'est seulement un engagement concerté de l'ensemble de la filière qui permettra de faire évoluer le modèle. En tout cas, en tant que transporteur on prépare l'avenir et on anticipe les nouvelles réglementations pour apporter à nos clients des solutions fiables et adaptées.

# De la mer à la terre, une expertise accrue

En 5 ans de navigation, Energy Observer a parcouru près de 85 000 km. Retour sur cette Odyssée de l'hydrogène et des énergies renouvelables avec Victorien Erussard, capitaine et président fondateur d'Energy Observer et EODev (Energy Observer Developments), et Marin Jarry, directeur de l'armement, capitaine du navire-laboratoire.

## La maîtrise du mix énergétique : le fruit d'un long cheminement

L'architecture énergétique du bateau, pensée par Energy Observer et mise au point grâce à sa collaboration avec le CEA LITEN, inclut des briques solaires (40 % du mix énergétique), éoliennes (40 %) et hydrogènes (20 %). Marin Jarry insiste sur le fait que l'hydrogène est considéré comme un "prolongateur d'autonomie", l'équipage ayant comme stratégie d'adapter la vitesse du bateau à la consommation d'énergie.

La variété des zones géographiques traversées par le navire a permis d'évaluer les performances des technologies selon différents milieux et conditions météorologiques. Des avancées ont également vu le jour grâce à l'exploration des technologies existantes. L'équipage a notamment constaté que l'apport énergétique des éoliennes était trop faible par rapport au fardage, c'est-à-dire leur résistance à l'avancement. La pile à combustible a aussi fait l'objet de nombreuses analyses. « Celle développée initialement

par les ingénieurs du CEA a été remplacée entre 2019 et 2020 par une pile à combustible Toyota plus efficace, qui a été adaptée pour être intégrée dans le bateau par nos équipes et celles de Toyota », note Marin Jarry.

## Vers une automatisation du système

Grâce à l'EMS (Energy Management System), qui pilote toute la chaîne énergétique du bateau, une base de données fournit des informations en temps réel sur 2 000 paramètres et peut déclencher jusqu'à 600 alarmes différentes (pression, température, etc.). Cet automate fait fonctionner les technologies les unes avec les autres. Développé par 12 ingénieurs du CEA, il est en perpétuelle évolution grâce aux retours quotidiens d'expérience directement intégrés au système par l'équipage et les ingénieurs. L'objectif est de l'enrichir avec de nouvelles solutions et des stratégies de navigation. Ainsi, l'EMS permet notamment de fixer un seuil maximum en matière de

consommation d'énergie, ce qui implique une adaptation de la vitesse du bateau.

## L'hydrogène : un vecteur clé de la transition énergétique

Energy Observer fonctionne aussi grâce à l'hydrogène qui est produit à bord. Il résulte d'une chaîne complète de production (désalinisation de l'eau de mer, électrolyse, compression et stockage). L'hydrogène étant la molécule la plus présente dans l'univers, elle constitue une source d'énergie prometteuse, à condition qu'elle soit obtenue de manière vertueuse. Cette technologie très silencieuse, offre un nouveau confort pour l'équipage et diminue les impacts du navire sur la faune marine qui est souvent victime de la pollution sonore des bateaux à propulsion classique.

## Sur terre : place à la pédagogie !

Quand les équipes d'Energy Observer ne sont pas en mer, elles sont sur terre pour semer les graines de comportements plus respectueux de



l'environnement. La crise sanitaire a conduit l'équipage à diversifier ses activités tout en contribuant à une prise de conscience collective plus forte en matière de transition énergétique. En effet, Victorien Erussard affirme « qu'un parallèle a été fait entre le danger de la crise sanitaire

sur My Canal. Le village Energy Observer, lui, fait le tour du monde et est transporté à l'échelle de l'Europe par le Groupe DELANCHY. Il propose une exposition immersive, interactive et libre d'accès pour le grand public autour des enjeux de la transition écologique et énergétique.

## Le Groupe DELANCHY et Energy Observer partagent une volonté commune, celle d'optimiser leur mix énergétique respectif et de le rendre toujours plus cohérent.

et le danger potentiel de la crise écologique. Pour faire face à cette crise, nous avons été capables de suivre des directives, de nous adapter et d'évoluer. »

Les équipes d'Energy Observer mènent des actions pédagogiques d'acculturation à l'instar de la série documentaire "Energy Observer, l'Odyssée pour le futur" disponible

La plateforme EO solutions – créée en collaboration avec l'ADEME et le ministère de la transition écologique – met en avant les pionniers du développement durable à travers une série de vidéos courtes. Ce média permet également de mieux comprendre l'interrelation entre les 17 Objectifs de Développement Durables (ODD) définis par l'ONU auxquels le Groupe DELANCHY contribue à son échelle.

Enfin, la filiale EODev, dont le groupe a été l'un des premiers financeurs en 2019, rend les solutions développées sur le "navire observatoire" accessibles à des industriels.

## Les projets phares

À la fin de l'année 2022, Victorien Erussard prévoit le lancement d'une plateforme pédagogique itinérante - H2 Tour Academy - qui « va parcourir les territoires français afin d'aller à la rencontre des écoles et des élus dans le but de montrer toute la chaîne de valeur de l'hydrogène » explique-t-il.

L'année 2022 sera également rythmée par le tournage d'une série documentaire sur les écosystèmes territoriaux utilisant l'hydrogène. Enfin, Victorien Erussard rêve de passer d'un navire d'expédition à un navire de transport de marchandises qui rapprocherait encore plus Energy Observer du Groupe DELANCHY Transport. Ce deuxième bateau, de 120 m de long, associerait la propulsion vélique et électrique avec de l'hydrogène liquide, moins encombrant que l'hydrogène gazeux.



# Empreinte écologique

Pour le Groupe DELANCHY, la prise en compte de l'urgence climatique a accéléré le calendrier des initiatives en faveur de la transition énergétique. Outre la formalisation et le déploiement de l'éco-conduite auprès de ses conducteurs, le groupe dispose d'un parc de véhicules désormais composé à 97,31 % d'Euro 6. Parallèlement au renouvellement régulier de sa flotte, le Groupe DELANCHY approfondit ses expérimentations en matière de mix énergétique : électrique, gaz, biocarburants, hydrogène. 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

Selon le Groupe DELANCHY, l'optimisation du mix énergétique est rendue possible par la collaboration avec son réseau de partenaires, convaincu que la transition énergétique constitue un levier de coopération.



Au 31 décembre 2021, les Euro 6 représentent 97,31 % contre 94 % en 2020.

Les Euro 5 (2,69 % du parc) 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.

### 1 Composition du parc de véhicules

31 DÉCEMBRE 2021

EURO 5 : 2,69 %



EURO 6 : 97,31 %



31 DÉCEMBRE 2020

EURO 5 : 6 %



EURO 6 : 94 %



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



FIN 2021

27,49 l / 100 km

FIN 2020

27,29 l / 100 km

### 3 Note ECO-score

2021

8,17 / 10

2020

8,18 / 10

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

# Le Groupe DELANCHY en mode B100

Pour approfondir son approche en matière de mix énergétique, le Groupe DELANCHY a fait le choix en 2021 d'acquérir 5 camions roulant au B100 pour éprouver en conditions réelles les qualités et les contraintes liées à l'usage de ce biocarburant sur les routes.

Le B100 constitue une alternative sérieuse au carburant d'origine fossile. Ce carburant à base d'huile végétale se développe dans le monde du transport depuis qu'il a été homologué pour cet usage en 2018. Pour tester ce carburant, deux possibilités s'offraient au Groupe DELANCHY : acquérir des véhicules polyvalents capables de fonctionner au B100 ou au carburant fossile, ou des camions équipés d'une motorisation dédiée. Le groupe a opté pour la seconde option qui impose un fonctionnement intégral au B100. « C'est une réelle démarche verte qui permet d'espérer l'attribution de la pastille Crit'Air 1 », affirme le directeur technique du groupe Yannig Renault. La réglementation impose de posséder sa propre cuve. « Il est interdit de faire un plein dans une autre station que la nôtre. Cela implique de bien réfléchir au plan de tournée en amont car il faut s'assurer de faire un aller-retour sans se réapprovisionner au cours du trajet. » Une cuve dédiée a donc été installée sur la plateforme Frigo Transports 85. Une signalétique spécifique oriente les conducteurs sur le carburant adapté pour faire le plein du réservoir.

Autre contrainte notable, la corrosivité de l'huile qui induit des opérations d'entretien plus fréquentes. « Il faut changer les filtres de carburant plus souvent, ce qui laisse planer un doute sur la fiabilité de la mécanique à long terme : on ne sait pas vraiment comment le moteur va vieillir », observe Yannig Renault. Du point de vue de l'approvisionnement, il existe 3 fournisseurs principaux sur le marché et les contrats reposent sur des clauses

**« Avec cette technologie, on peut proposer un transport plus propre à des clients qui ne souhaitent pas payer plus cher la prestation. »**

d'engagement exclusif. Mais contrairement au pétrole ou gaz, le risque de pénurie est quasi nul car les capacités de production dépassent le parc de véhicules existant.

Le B100 recèle plusieurs avantages. « On reste sur une mécanique traditionnelle, avec une performance et une puissance équivalente à celle

d'un moteur diesel. Sa ressemblance avec la motorisation diesel facilite l'entretien au niveau des ateliers. Malgré une légère surconsommation, l'autonomie est quasiment la même. Elle est en tout cas bien plus importante que celle d'un véhicule roulant au gaz », explique le directeur technique. En matière d'empreinte écologique, la différence se situe en amont de la chaîne. « Au niveau de la pollution instantanée du moteur,

il n'y a pas de plus-value. Mais si on considère l'ensemble de la chaîne, l'émission de CO<sub>2</sub> est moindre car le colza nécessaire à la production de l'huile absorbe le CO<sub>2</sub> en poussant. Du puits à la roue, le B100 est plus propre que le carburant fossile. » L'agence Frigo Transports 85 a été choisie comme site pilote en raison de l'importance de son parc de véhicules,



de son taux de renouvellement et de la surface de son parking capable d'accueillir une seconde station-service. « Nous avons pu acheter plusieurs camions pour bénéficier d'un retour de test tangible. L'agence comptera bientôt une dizaine de véhicules roulant au B100, ce qui va nous permettre de fiabiliser cette première expérimentation. » Les 5 camions en service sont testés sur des transports régionaux comme nationaux. Les résultats sont conformes aux prévisions du groupe. « Nous n'avons pas de surprise. Certes, il y a une différence de consommation non négligeable et les filtres carburants saturent plus vite mais les performances en termes de comportement et de fonctionnement sont identiques : les conducteurs ne font pas de différence. Les véhicules affichent

moins de 80 000 km à leur compteur. Dans quelques mois, on sera en mesure de déterminer si la surconsommation que l'on constate actuellement sera incompressible ou non », précise Yannig Renault. Le B100 permet d'abandonner une énergie fossile pour un biocarburant tout en neutralisant les surcoûts.

« Avec cette technologie, on peut proposer un transport plus propre à des clients qui ne souhaitent pas payer plus cher la prestation. Pour des technologies plus vertueuses qui restent très onéreuses, on doit se tourner vers le client pour lui demander de contribuer à un effort commun », explique Yannig Renault. Le B100 fonctionne avec un moteur à explosion qui génère des particules fines. Il n'est pas aussi propre qu'un moteur électrique mais il est plus accessible

et adapté pour faire de la zone longue. L'hydrogène n'est pas encore disponible pour cet usage ; l'électrique batterie et le gaz, eux, se heurtent à une autonomie insuffisante. Le XTL est un biocarburant plus propre car il s'agit d'une molécule hydrogénée synthétisée à partir de déchets mais son surcoût reste dissuasif. « Ce pourrait être un carburant d'avenir si son prix devient plus acceptable car il est opérant dans tous les moteurs diesel. De plus, sa structure chimique est tellement proche de celle du carburant d'origine fossile que les motoristes ne parviennent encore pas à distinguer le XTL du diesel traditionnel. Le XTL n'est donc pas éligible au Crit'Air 1. Le B100 est aujourd'hui une piste verte intéressante disponible immédiatement pour traverser la France », conclut Yannig Renault.

# Énergies nouvelles : rester en première ligne

Le Groupe DELANCHY poursuit son partenariat sur les énergies nouvelles initié avec CHEREAU en 2019. De nouveaux co-développements visent à comprendre les besoins du transport de demain. Décryptage avec Benoit Courteille, Directeur R&D de CHEREAU.



► Benoit Courteille  
Directeur R&D de CHEREAU

## Quels sont les projets qui vous animent aujourd'hui ?

**BC :** Nous travaillons sur 2 projets intégrant de nouvelles énergies pour la production de froid, en plus d'une amélioration de l'aérodynamique, du châssis et de l'isolation des parois. Le premier est une semi-remorque frigorifique testé par DELANCHY depuis décembre 2021 qui fonctionne avec des batteries électriques alimentées par du solaire et de la récupération d'énergie au niveau des essieux. Le second est une version optimisée d'une semi-remorque fonctionnant à l'hydrogène. Dès 2022, DELANCHY va intégrer à son parc de véhicules une des premières remorques en présérie de ce modèle.

## Quelles sont leurs caractéristiques ?

**BC :** La semi-remorque électrique couple plusieurs équipements : des batteries de 35 kWh rechargées par 27 m<sup>2</sup> de panneaux solaires qui délivrent une puissance de 4,5 kW crête et par une génératrice d'essieu d'une capacité de 24 kW. Le "tout électrique" est possible grâce aux

systèmes de recharge qui compensent les besoins énergétiques du véhicule. Lorsqu'il roule, l'essieu génère de l'énergie et recharge les batteries. Le module solaire implanté sur le toit apporte un complément, même lorsque le camion est à l'arrêt pour peu qu'il soit exposé à la lumière. Le second prototype est une semi-remorque de 38 tonnes multi-températures dotée d'un groupe froid électrique alimenté par un système hydrogène. Deux réservoirs stockent 16 kg d'hydrogène à 350 bars pour alimenter une pile à combustible de 30 kW. Celle-ci fournit un courant à des batteries tampons qui assurent l'intermittence du fonctionnement du groupe froid.

## Quels sont les défis techniques à relever ?

**BC :** Nos développements doivent d'abord entraîner le moins de changement pour l'utilisateur. Cela implique de concevoir des systèmes qui embarquent suffisamment d'énergie pour optimiser l'exploitation. D'autres enjeux sont spécifiques selon les technologies retenues.



Lorsqu'il est question d'énergie électrique, on cherche d'abord à minimiser la consommation. Une isolation renforcée à l'aide de panneaux sous vide permet d'économiser 20 % d'énergie et donc de la batterie embarquée. L'essieu récupérateur d'énergie et les panneaux photovoltaïques visent à optimiser l'autonomie. Sur le prototype hydrogène, on cherche à réduire les contraintes pour l'utilisateur. Avec 16 kg d'hydrogène embarqué, on vise une autonomie de 3 jours pour pallier le nombre réduit de stations de rechargement.

## Comment interagissez-vous avec le Groupe DELANCHY ?

**BC :** Nous fabriquons des véhicules sur mesure qui exigent des échanges permanents avec nos clients. C'est encore plus vrai lorsqu'on travaille sur des prototypes. En mode concept, on a beaucoup discuté avec Yannig Renault sur la définition générale du véhicule, l'intégration de panneaux solaires sur le toit, la dimension des packs de batterie pour le modèle de groupe. En phase de test, on dispose de retours détaillés. Chez DELANCHY, on a la chance d'avoir accès à des conducteurs que l'on sensibilise sur des paramètres d'usages précis. Ils peuvent désaccoupler

volontairement la génératrice sur la semi-remorque électrique pour analyser son comportement lorsqu'elle est alimentée uniquement par les panneaux solaires. Ce retour d'expérience documenté nous aide à progresser. Rien ne vaut l'épreuve du terrain pour finaliser un développement.

## Quelles données vous permettent de fiabiliser vos développements ?

**BC :** Sur le prototype électrique batterie actuellement testé, on suit la température intérieure du véhicule, la puissance sollicitée pour le fonctionnement du groupe froid, l'état de charge des batteries, les données de recharge. Ceci afin de savoir précisément comment le véhicule est alimenté. On va être en mesure de corréler ces informations avec la distance parcourue et la météo pour en tirer des modèles mathématiques qui permettront d'optimiser le système en phase d'exploitation. Le véhicule fonctionne très bien jusque-là, ce premier bilan est positif.

## En quoi ces technologies sont-elles vertueuses sur le plan environnemental ?

**BC :** Elles contribuent à réduire de manière importante les émissions

de CO<sub>2</sub> et de particules fines car on remplace un système diesel par un système électrique. À l'échelle du véhicule, les panneaux solaires ont une empreinte carbone nulle. Au niveau de l'essieu récupérateur d'énergie, on note une légère surconsommation du tracteur du fait de la résistance au roulement mais on reste bien en-deçà du niveau d'émissions de CO<sub>2</sub> d'un équipement diesel. Autre avantage, l'élimination des bruits inhérents au moteur diesel qui limite les nuisances lors des livraisons en zones urbaines. Le véhicule hydrogène, lui, n'a de sens que si l'on intègre en amont de l'hydrogène vert. Une unité de production sera opérationnelle en Bretagne en 2022 et nous permettra de lancer les tests chez DELANCHY directement avec cette ressource.

## Y a-t-il une technologie qui emporte votre préférence ?

**BC :** Non car diverses solutions vont se développer en fonction des usages. Chez DELANCHY, on peut s'attendre à voir à terme les deux technologies. En tous cas, nous sommes convaincus que le changement d'énergie va s'opérer dans le transport dans les prochaines années.

# La performance énergétique des plateformes : une priorité

La performance énergétique des plateformes est un sujet de préoccupation de l'entreprise. Bruno Lesaint, Directeur Immobilier du groupe, dresse un bilan de la situation à date.



► Bruno Lesaint, Directeur Immobilier du Groupe DELANCHY

## Composer avec les spécificités de chaque site

Chez DELANCHY, la notion de parc immobilier englobe des réalités différentes. « Pour les sites dont elle a la propriété, l'entreprise maîtrise les programmes de construction et de rénovation. Ce n'est pas le cas des plateformes en location, notamment dans le cadre des marchés publics (Marchés d'Intérêts Nationaux) », souligne Bruno Lesaint.

Le groupe possède à la fois ses propres plateformes et est locataire de certains sites. Cette variété de

plateforme qui est amortie. De plus, pour les plateformes anciennes, les standards de construction ne sont pas toujours mesurables et leur mise à niveau peut poser des problèmes d'équilibre technico-économique », observe Bruno Lesaint. La mise à niveau des plateformes s'avère parfois difficile selon les cas.

Face à l'hétérogénéité de son immobilier, le Groupe DELANCHY échange avec ses partenaires pour mettre en place la solution la plus adaptée aux besoins de l'activité de

« La réglementation constitue un point de départ mais nous pouvons toujours faire mieux ! »

statuts, couplée au degré d'ancienneté des plateformes influent sur les investissements que DELANCHY peut engager pour améliorer la performance énergétique des bâtiments. « Une plateforme récente, qui est en train de supporter l'amortissement de son investissement de création, n'aura pas les mêmes moyens qu'une

chaque site. Le dialogue engagé avec le service support de son fournisseur de froid a permis de mieux appréhender les contraintes climatiques liées à la situation géographique des plateformes et à leur exposition. « Nous avons pu nous rendre compte que les solutions techniques à envisager pour les implantations au Nord



et au Sud de la France n'étaient pas forcément les mêmes. Le déploiement d'une politique groupe doit s'accompagner d'une adaptation au cas par cas. Pour mettre en œuvre cette approche plus fine et sur mesure, nous procédons en deux temps. Nous effectuons d'abord un diagnostic via des mesures. Puis, nous identifions les leviers sur lesquels nous pouvons agir », explique Bruno Lesaint.

## La production de froid au cœur de la performance énergétique

La production de froid représente 98 % de la facture énergétique du groupe. C'est donc a priori le premier levier sur lequel il faut agir pour optimiser la consommation énergétique des plateformes. L'entreprise a mandaté son fournisseur de froid pour établir un état des lieux complet. Elle anticipe également les évolutions réglementaires en intégrant déjà sur certains de ses sites des groupes froids fonctionnant

au CO<sub>2</sub>, à l'ammoniac ou au propane, ayant un PRG plus faible que les fluides frigorigènes HFC dont l'usage sera interdit d'ici à 2030. Malgré tout, le Groupe DELANCHY reste tributaire des avancées des constructeurs sur ce segment. « Nos groupes froids sont des équipements sur lesquels nous n'avons pas de prise d'un point de vue purement technique », note Bruno Lesaint.

Le déploiement du logiciel MVision à l'ensemble de l'entreprise pourrait aussi constituer une voie de progrès. Il permet d'avoir une vision en temps réel des températures sur les plateformes. Il facilite donc la gestion du froid - son objectif premier - mais « il pourrait également permettre d'améliorer l'efficacité globale du système via la conduite d'une série de tests », précise le directeur de l'immobilier.

La sur-isolation, déjà appliquée aux murs et aux toits, pourrait être étendue aux planchers. Autre levier à

déployer plus massivement pour agir sur les autres postes de dépenses énergétiques, la sensibilisation des collaborateurs à des comportements vertueux. Dans ce domaine, le Groupe DELANCHY se veut pragmatique. « La réglementation constitue un point de départ mais nous pouvons toujours faire mieux ! », affirme Bruno Lesaint.

## L'exploration de nouvelles pistes de réflexion

Si la priorité se situe au niveau des plateformes logistiques, le Groupe DELANCHY met également en œuvre de nouvelles solutions sur des bâtiments tertiaires plus classiques à l'instar du restaurant d'entreprise situé à la Gravelle qui est en cours de conception. Le projet implique la construction d'un bâtiment de type passif aux parois très isolantes donc moins énergivore par nature en raison de la qualité de son enveloppe.

Le choix d'une toiture blanche va permettre d'éviter les surchauffes en été et l'accumulation de calories (quantité de chaleur) à l'intérieur du bâtiment. Ce bâtiment à ossature bois sera également plus vertueux d'un point de vue environnemental en raison du recours à du bois certifié PEFC (gestion durable).

« Il est important de souligner que ce bâtiment tertiaire n'est pas représentatif des constructions que l'on fait de manière usuelle. En effet, les mêmes choix ne sont pas nécessairement transposables à l'échelle d'une plateforme logistique. Néanmoins ce projet va ouvrir des pistes de réflexion concernant nos prochains projets particulièrement la qualité de l'isolation du bâtiment », conclut Bruno Lesaint.

# Optimiser le cycle de vie des pneumatiques

Le Groupe DELANCHY, engagé dans une gestion plus durable de ses pneumatiques, a été la première entreprise à tester le dispositif QuickScan créé par Michelin, un système de suivi automatisé de l'usure des pneumatiques. Cette expérimentation a été initiée chez Frigo Transports 53 à La Gravelle en avril 2021.

## Un dispositif détectant l'usure des pneus

L'installation du dispositif QuickScan a impliqué la pose de 4 capteurs au sol à l'entrée de l'agence Frigo Transports 53. Ces plaques semblables à des ralentisseurs. « Il faut être à moins de 15 km/h au moment du passage sur les dalles : on leur a donc donné cette forme pour inciter le

d'un véhicule sur les plaques, une onde est émise : elle se réfléchit sur la carcasse métallique du pneumatique avant de revenir vers le récepteur situé à l'intérieur des dalles. Le trajet effectué par l'onde permet de déterminer l'épaisseur de gomme de chaque pneu et ainsi son niveau d'usure.

Les véhicules sont équipés d'un émetteur qui sert d'identifiant unique.

ou d'anomalie constaté, une alerte spécifique est relayée au transporteur. « On dispose d'un état des lieux complet sur les camions scannés, les hauteurs de gomme associées mais aussi sur les véhicules que le système n'a pas enregistrés et pour lesquels il faudra programmer un contrôle. Nous avons référencé un parc de véhicules susceptibles de passer par

« Ces différentes actions d'entretien, que le système Quicksan permet de mieux anticiper, contribuent à optimiser le cycle de vie des pneumatique. »

conducteur à rouler doucement lorsqu'il arrive sur site et permettre à la machine d'effectuer les mesures », explique le directeur technique du groupe Yannig Renault. Sachant qu'un pneu est composé d'une structure en acier et d'une épaisseur de gomme, la mesure de son usure s'effectue à l'aide d'un système utilisant les radio fréquences. Lors du passage

Ce module électronique, positionné sous le réservoir pour le tracteur et sous le châssis pour une remorque, permet de reconnaître chaque camion lors de chaque passage. Les données des véhicules "scannés" sont envoyées chez le concepteur du système, Michelin, qui délivre des rapports d'analyse hebdomadaires au Groupe DELANCHY. En cas de risque

l'agence et si l'un d'eux n'a pas été contrôlé au bout de 4 semaines, une remontée d'alerte est activée », précise Yannig Renault. Le dispositif est également capable d'apprécier la cohérence des relevés selon la fréquence des passages. « La récurrence des contrôles va permettre d'avoir des données de plus en plus fiables », remarque-t-il.



En assurant une détection rapide des usures anormales, QuickScan facilite la planification des phases d'entretiens. C'est au personnel d'atelier de déterminer après analyse des données les opérations d'entretien à réaliser.

## De la détection à l'entretien : le rôle du personnel d'atelier

Le chef d'atelier identifie les causes d'usure. « Un pneumatique plus usé d'un côté que de l'autre s'explique par un problème de géométrie ou de réglage de train. Dans ces deux cas de figure, la nature de l'intervention à opérer diffère. Parfois, un simple réglage des roues pour les repositionner de manière parfaitement parallèle suffit. Parfois, un retour sur jante, c'est-à-dire inverser le sens du pneu sur la jante pour rééquilibrer les usures, est nécessaire », explique Yannig Renault. Le recreusage consiste quant à lui à retirer de la gomme afin de redonner de la profondeur à la sculpture et ainsi allonger la durée de vie des

pneumatiques. Si un pneu a déjà été recreusé, il peut faire l'objet d'un rechapage. Cette technique, qui vise également à accroître la durée de vie des pneus, consiste à remplacer la bande de roulement usée par une nouvelle tout en conservant la même carcasse.

## Une approche en faveur de l'économie circulaire

Ces différentes actions d'entretien, que le système Quicksan permet de mieux anticiper, contribuent à optimiser le cycle de vie des pneumatiques. En redonnant de la hauteur de sculpture, le recreusage permet de prolonger l'usage du pneu sur 25 % de km supplémentaires en moyenne. Le recreusage, effectué lorsque le pneu a la plus faible résistance au roulement, optimise aussi la consommation de carburant. Ces deux facteurs combinés influent in fine sur l'empreinte environnementale du Groupe DELANCHY. Le recreusage peut entraîner une réduction des émissions de CO<sub>2</sub>

jusqu'à 1,1 kg/100 km par essieu tout en garantissant des conditions de sécurité satisfaisantes. Le fait de redonner de la profondeur au pneumatique améliore en effet l'adhérence. Le rechapage, lui, peut potentiellement doubler la durée de vie du pneu. La carcasse d'un pneu Michelin peut être rechapée plusieurs fois, dans des gammes différentes. Ainsi, les coûts d'exploitation peuvent être réduits, la flexibilité d'usage augmentée et l'empreinte écologique du groupe réduite.

Le Groupe DELANCHY tient des statistiques sur le taux de pneus recreusés ou rechapés, pour évaluer la performance des opérateurs chargés de leur entretien. « Nous comparons nos agences entre elles. On se jauge aussi par rapport aux statistiques nationales produites par les manufacturiers : en moyenne un transporteur a 40 % de pneus rechapés et 25 % pneus recreusés sur ses véhicules », conclut Yannig Renault.



# La sécurité routière

Plus qu'une préoccupation, la sécurité routière est un impératif majeur pour le Groupe DELANCHY. Le danger vient parfois des progrès de la technologie mais aussi du comportement des autres usagers de la route. Le groupe sensibilise régulièrement ses 1 200 conducteurs sur la vigilance à observer de manière constante.

## Clef de compréhension

La route ne relevant pas d'un système clos, les questions relatives à la sécurité routière doivent être envisagées dans leur globalité. Pour l'entreprise, la sécurité routière demeure une préoccupation de chaque instant et implique une responsabilité partagée.

## Un travail en transversalité

Le Groupe DELANCHY élargit également son approche en matière de sécurité via le comité de sécurité du groupe qui a pour vocation d'animer la politique sécurité globale de l'entreprise sur tous ses sites en fonction de leurs spécificités.



## En matière de Sécurité routière

### 1 Charte du conducteur

La charte du conducteur est intégrée au Manuel métier qui 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.

### 2 FCO by DELANCHY

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

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

Outre la lutte contre les addictions traditionnelles, l'entreprise est particulièrement attentive aux risques psychosociaux et aux nouvelles addictions. Les jeux en ligne (facteurs de stress et de fatigue) sont ainsi spécifiquement ciblés.

### 4 Formation, tutorat, animation réglementation

Chaque conducteur intégré est pris en main par un tuteur. 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.

### 5 Centralisation des contraventions

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

### 6 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). L'ensemble de nos process sont en conformité et parfois plus exigeants que les obligations en vigueur. La décharge du tachygraphe s'effectue tous les 15 jours (contre 90 jours obligatoires) et au bout de 2 jours pour les nouveaux conducteurs.

### 7 Entretien

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

## En matière de Santé-Sécurité

### 1 Comité de sécurité du groupe

Le Comité de sécurité du groupe comprend des représentants de tous les services et englobe l'ensemble des risques et accidents du travail. Il souhaite impliquer un réseau de collaborateurs plus vaste et structuré, allant au-delà des seuls directeurs d'agence. C'est pourquoi davantage de référents sécurité ont été nommés afin de renforcer le fonctionnement en réseau et enrichir le dialogue avec le comité sécurité.

### 2 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").

### 3 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.

427362 km  
parcourus pour un accident  
responsable

# La FCO par le Groupe DELANCHY : un fond commun, une forme adaptée

La qualité des Formations Continues Obligatoires (FCO) proposées par le Groupe DELANCHY à ses conducteurs résulte d'un partenariat historique avec l'organisme de formation Abskill, né de l'union entre Forget Formation, Fauvel Formation et Céforas Formation en janvier 2021. Rachel Jegousse, chargée d'affaires grands comptes de la région Grand Ouest, revient sur les spécificités de la FCO par DELANCHY.

## Un contenu différenciant

L'année 2018 a été marquée par la volonté de Brigitte Delanchy de moderniser la Formation Continue Obligatoire (FCO) en la digitalisant et en la personnalisant, l'objectif étant de renforcer la marque employeur du groupe tout en fidélisant les conducteurs. S'en sont suivis de nombreux échanges entre le groupe et l'organisme de formation donnant lieu à un processus de co-construction des FCO.

Rachel Jegousse, responsable du compte DELANCHY, souligne le fait que « la FCO relève d'un référentiel commun », c'est-à-dire que certains éléments de la formation ne peuvent pas être soumis à des évolutions car ceux-ci font l'objet d'obligations légales. En effet, « on ne peut pas toucher au cahier des charges. »

affirme-t-elle. Néanmoins, Abskill est en mesure de proposer un « contenu différenciant à travers des outils, une méthode pédagogique, une adaptation à la culture de l'entreprise », précise-t-elle. Ainsi, certaines thématiques de la formation sont personnalisées via la création de supports pédagogiques propres au Groupe DELANCHY (diaporamas, vidéos, etc.).

## La pédagogie digitale : une méthode active

L'organisme de formation dédie une attention toute particulière à la pédagogie digitale. En effet, au début de la FCO, les stagiaires effectuent un bilan de conduite d'une durée de 30 minutes sur un simulateur. Tout au long du parcours de formation, les différents modules sont accessibles via une tablette. La dimension ludique passe

également par le recours à des quizz et des jeux permettant de proposer aux stagiaires des mises en situation concrètes. Grâce à cette méthode active, « les conducteurs deviennent véritablement acteurs de leur formation », souligne Rachel Jegousse.

## Des retours positifs de la part de l'ensemble des parties prenantes

L'approche choisie est appréciée par l'ensemble des parties prenantes. En effet, « la formation est bien perçue par les conducteurs qui apprécient la dynamique et le côté personnalisé. Ils ne voient pas la semaine de formation passer ! », déclare la chargée d'affaires grands comptes du Groupe DELANCHY. Les conducteurs sont également conscients que l'approche sur mesure choisie par leur employeur contribue à leur



► La digitalisation des contenus de formation a permis de rendre la FCO by DELANCHY plus interactive, une dimension appréciée par les stagiaires.

employabilité. « Les formateurs, qui sont eux-mêmes formés aux dispositifs FCO par DELANCHY, ont un réel plaisir à animer la formation dont le contenu standard est dynamisé », ajoute-t-elle.

La remontée d'informations joue un rôle important au sein du dispositif. En effet, des enquêtes de suivi sont envoyées mensuellement au

## La sécurité : un sujet global

La FCO, d'une durée de 35 h et renouvelable tous les 5 ans, est rythmée par deux phases : 4 jours en salle et une journée dédiée à la pratique. Au cours de celles-ci, les formateurs rappellent aux stagiaires que la sécurité est un tout allant de la responsabilité individuelle et collective au quotidien. Ces journées constituent également une

## Le Groupe DELANCHY : une entreprise avant-gardiste

« Le Groupe DELANCHY fait partie des entreprises qui portent de vrais projets dans la durée et fait preuve d'une véritable ouverture d'esprit », affirme Rachel Jegousse. La FCO va faire l'objet d'une réforme. Un effet, un arrêté vient d'être publié. Ce dernier va donner la possibilité aux entreprises de

« Nous proposons un contenu différenciant à travers des outils, une méthode pédagogique, une adaptation à la culture de l'entreprise. »

Groupe DELANCHY. Les 10 formateurs Abskill sur le territoire national en charge des formations FCO par DELANCHY échangent via une plateforme interne – véritable communauté de pratiques – ce qui permet de collecter des retours d'expérience ensuite partagés avec la direction du groupe.

opportunité de rendre les conducteurs toujours plus réceptifs à l'éco-conduite qui « va bien au-delà de la consommation de carburant. Elle porte également sur l'état du véhicule et son suivi, la marchandise transportée ainsi que le respect de l'ensemble des usagers sur la route », explique Rachel Jegousse.

personnaliser certaines des thématiques. « DELANCHY s'est positionnée comme une entreprise avant-gardiste en faisant le choix de la personnalisation du dispositif FCO dès 2018. Elle a ainsi pris un temps d'avance ! », conclut-elle avec enthousiasme.



# Développement humain

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

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

## Clef de compréhension

Le Groupe DELANCHY fait constamment évoluer ses métiers et ses équipes tout en faisant de la santé et de la sécurité au travail des collaborateurs un enjeu de tous les instants.



### 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.

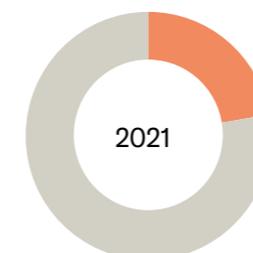
### 4 Personnalisation de la FCO

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.

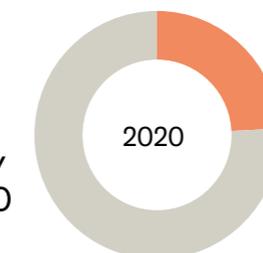
### 5 Sécurité sur les quais et les plateformes logistiques

Les différentes études réalisées en 2021 par le comité de sécurité du groupe ont mis en évidence le besoin de prioriser des actions afin d'améliorer la sécurité des activités logistiques. Il s'agit d'accompagner les agences les plus en difficulté en priorité (sites qui affichent des taux d'accidentologie et d'absentéisme élevés). Des référents sécurité ont été nommés à l'échelle des agences afin de renforcer le fonctionnement en réseau et d'enrichir le dialogue avec le comité sécurité. Le groupe entend également se concentrer sur l'essai de solutions innovantes.

## EMPLOI DES SENIORS



Taux d'accès à la formation des seniors  
22 %



Taux d'accès à la formation des seniors  
24 %

# La diversité, un état d'esprit inscrit dans l'histoire du groupe

Organisée en réseau d'agences, l'entreprise s'est, très tôt, adaptée au marché et à ses clients en diversifiant ses activités et ses zones d'implantation. Elle a constamment fait évoluer ses métiers et ses équipes. Pour le Groupe DELANCHY, l'uniformité est synonyme d'immobilisme et la diversité va de pair avec le mouvement.

## Une diversité de services et de marchés

Dès le milieu des années 1980, l'inventeur de la liaison en flux tendu entre la cité portuaire et la capitale des Gaules se diversifie dans la livraison de produits frais (viandes, fromages, fruits et légumes) et se dote pour cela d'une première plateforme loin de sa base bretonne. Au cours des années 1990, cette dynamique se renforce avec des rachats et des créations d'agence dont certaines seront dédiées à la ramasse et à la consolidation des lots (dans l'Ouest de la France essentiellement) et d'autres à la distribution (dans les grandes métropoles en priorité). Avec un maillage qui s'affine sur le territoire français, le Groupe DELANCHY s'autorise à franchir les Alpes et crée Frigo Transports Italia à Milan en 1998. La péninsule se dote d'une deuxième plateforme DELANCHY en 2005, à Rome. « *Grands amateurs de produits de la mer, les Italiens*

*importent 70 % de leur consommation. La marchandise qui vient de toute l'Europe, arrive à Milan avant d'être dispatchée dans le reste du pays* », explique Stéphane Galliard qui dirige Frigo Transports Italia.

« Nous renvoyons l'image d'une entreprise citoyenne. Cela facilite le recrutement et renforce notre crédibilité auprès de nos clients. »

Parallèlement, le Groupe DELANCHY crée un nouveau réseau uniquement dévolu aux métiers de la logistique. C'est ainsi qu'aux côtés de la vingtaine d'agences Frigo Transports, 7 unités Delanchy Prestations de Services voient le jour afin d'offrir des prestations complètes à certains grands comptes comme l'entreprise

METRO. Dans le même temps, le Groupe DELANCHY embraye sur une nouvelle diversification. À la demande d'importateurs canadiens et américains de charcuteries et de fromages français, le groupe se lance

dans l'emportage et le dépotage de containers pour l'export international. Puis, à la suite du Brexit, le Groupe DELANCHY ouvre un bureau de douane à Boulogne-sur-Mer afin de faciliter les déclarations de marchandises entre la France et la Grande-Bretagne. Entre temps, l'implantation européenne s'est



poursuivie avec l'ouverture d'une agence à Barcelone en 2016, une plateforme qui expédie essentiellement vers les agences DELANCHY en France et en Italie, des produits de la mer issus de l'élevage et de la pêche sur les côtes atlantique et méditerranéenne mais aussi des produits importés du Maroc et d'Amérique latine.

En Italie et en Espagne, les agences Frigo Transports ne peuvent s'appuyer sur l'existence d'un réseau : « *le groupe nous apporte seulement 30 % de notre volume contrairement à une agence de distribution située en France qui est alimentée quasi exclusivement par le reste des agences du groupe* », précise Stéphane Galliard pour l'Italie, un pays où le marché est moins mature et où le secteur, moins concentré qu'en France, est caractérisé par une multitude de petits transporteurs familiaux. En outre, le poids de la grande distribution étant plus faible, la clientèle du Groupe DELANCHY y est plus diversifiée. Il en va de même en Espagne où DELANCHY traite surtout avec des entreprises familiales dont l'activité fluctue au rythme de la pêche. « *Nos collaborateurs espagnols doivent être en veille permanente pour connaître*

*les quantités, la nature des produits débarqués, les marchés de destination et ainsi anticiper les moyens nécessaires à l'acheminement des marchandises* », ajoute Stéphane Galliard.

## Une diversité de profils

Transporteur et logisticien, le Groupe DELANCHY compose ses équipes de collaborateurs exerçant aussi bien des métiers « physiques » - préparateurs de commande, manutentionnaires, laveurs, conducteurs - qu'administratifs - comptables, responsables des ressources humaines, assistants, responsables d'exploitation et directeurs d'agence. « *Parmi eux, certains ont été recrutés alors qu'ils n'avaient pas de diplôme, d'autres ont un Bac +5. Les profils que nous accueillons sont très variés* », expose Jérôme Guillaume. « *La diversité existe au sein même des métiers avec des conducteurs "sédentaires" qui font de la ramasse et de la distribution, et des conducteurs de traction, spécialisés dans les "grandes lignes"* », renchérit le directeur général pour qui la transmission des savoir-faire et des savoir-être au sein de l'entreprise repose aussi beaucoup sur la mixité générationnelle qui existe au sein des agences.

Le Groupe DELANCHY abrite également une diversité culturelle. « *Sur nos plateformes, vous trouverez des personnes de toute origine et religion* », fait remarquer Jérôme Guillaume. « *La société française évolue et nous veillons à ce que toutes les cultures cohabitent avec harmonie au sein de notre entreprise* », assure-t-il encore.

Il en va de même pour la féminisation des métiers. Longtemps réputé être une affaire d'hommes, le monde du transport s'est progressivement ouvert aux femmes. Largement représentées au sein des fonctions support, elles apparaissent aujourd'hui dans les métiers « physiques » grâce entre autres au net recul de la pénibilité au travail que les récents équipements acquis par l'entreprise permettent.

En dehors de ses frontières françaises, le Groupe DELANCHY garde le même degré d'exigence en matière de santé, de sécurité et d'hygiène. « *Nous renvoyons l'image d'une entreprise citoyenne. Cela facilite le recrutement et renforce notre crédibilité auprès de nos clients* », conclut Stéphane Galliard.

# Le Groupe DELANCHY fait grandir les compétences de ses talents

Pour faire monter ses collaborateurs en compétence, le groupe mise sur la formation et sur la transmission des savoir-faire. En portant son attention sur le potentiel de chacun, le Groupe DELANCHY a trouvé la clé de la motivation et de la fidélisation de ses équipes.

« Chez DELANCHY, il y a de la place dans l'encadrement pour tous ceux qui ont envie d'évoluer. Il suffit de s'investir à fond dans son travail ». « Je me sens soutenue et encouragée par ma direction dans mon envie de progresser. Cela me pousse à donner le meilleur de moi-même ». « Si vous savez travailler et vous adaptez, vous évoluerez forcément ».

Denis Merchie, Vanessa Bouzemame et Rose-Marie Travers, auteurs respectifs de ces déclarations ont tous trois fait leur carrière chez DELANCHY. Aujourd'hui Directeur de l'agence Frigo Transports 62, Denis Merchie est rentré chez DELANCHY en 1997 en tant que manutentionnaire. Il avait alors 26 ans et une formation d'électricien en poche. Rose-Marie Travers, assistante de Brigitte Delanchy, et Vanessa Bouzemame, assistante d'exploitation de l'agence Frigo Transports 94, ont toutes deux intégré l'entreprise au début des années 2000 lorsqu'elles avaient 20 et 23 ans.

## La formation, clé du développement et de la pérennité du groupe

Rapidement après son embauche, Denis Merchie se voit confier le dossier METRO. Dans le cadre de ses nouvelles attributions, le jeune préparateur de commande se fait remarquer et promouvoir au poste de chef de quai. Des formations lui

« J'ai ainsi bénéficié de formations régulières tous les 2, 3 ou 4 ans. »

sont proposées pour qu'il acquière des compétences managériales. « J'ai ainsi bénéficié de formations régulières tous les 2, 3 ou 4 ans », confie Denis Merchie. Nommé REX (responsable d'exploitation) adjoint de nuit en 2005, il devient REX de nuit en 2008. En 2013, il s'engage dans une formation longue pour passer le Certificat de Compétences

RUTL (Responsabilité d'une Unité Transport et Logistique) et se voir délivrer les attestations de Capacité Professionnelle en Transport de marchandise et de Commissionnaire de Transport. Pendant 10 mois, Denis Merchie passe ainsi ses vendredis soirs et tous ses samedis à apprendre les aspects juridiques, techniques, réglementaires et financiers

de la vie d'une entreprise de transport. « C'était intense », reconnaît-il ! En 2014, Denis Merchie, qui a développé des compétences et des connaissances commerciales, accepte le poste de REX de jour. Deux ans plus tard, il est nommé directeur de son agence. Opératrice de saisie pendant 10 ans, Vanessa Bouzemame travaille la nuit,



► Vanessa Bouzemame, assistante d'exploitation de l'agence Frigo Transports 94



► Rose-Marie Travers, assistante de direction



► Denis Merchie, directeur de l'agence Frigo Transports 62

une tranche horaire où son poste recouvre des tâches très variées. La jeune femme évolue constamment, ses responsabilités augmentent au fur et à mesure et exigent qu'elle se forme aux nouvelles technologies et se tienne informée des changements de réglementation. En 2017, Vanessa Bouzemame a l'opportunité de devenir assistante d'exploitation, « un poste complet » où elle seconde le REX dans ses missions. « Je n'aime pas stagner. Je compte bien continuer à évoluer », confie celle qui sera bientôt nommée adjointe au REX de nuit.

« Je n'aime pas stagner. Je compte bien continuer à évoluer. »

C'est sous la tutelle de Brigitte Delanchy en personne que Rose-Marie Travers réalise son apprentissage de deux ans à la Gravelle. La jeune étudiante assiste le lendemain de sa prise de poste à la réunion de l'ensemble des responsables administratifs. Elle s'accroche et gravit les échelons au

sein du groupe. Après 4 ans passés à l'accueil, elle se voit confier des dossiers relevant des ressources humaines. « J'ai assisté Brigitte Delanchy dans son projet de plan de formation », explique celle qui intègre le service RH pendant 5 ans avant de retrouver son poste d'assistante de direction en 2014. Entretemps, ses missions se sont élargies. Elles incluent aujourd'hui davantage de prérogatives juridiques et comptables comme la paie et la trésorerie. « Mes fonctions ont toujours exigé une grande polyvalence. Cela m'a donné l'occasion de suivre des formations très variées allant de l'apprentissage d'un logiciel RH aux cours de droit social. J'ai même pu bénéficier de sessions de développement personnel ! », reconnaît-elle.

## L'écoute et la transparence, garanties d'une évolution harmonieuse

« Le fait d'être encouragé par ses supérieurs rend combattif », admet Denis Merchie qui, en tant que directeur d'agence, est attentif à faire monter en compétence ses collaborateurs et à déceler leurs qualités. « Chez DELANCHY, on ne vous lâche pas », lance-t-il. Frigo Transports 62 a en outre mis en place « un super

programme d'intégration » où chaque nouvelle recrue est accompagnée par un tuteur dans sa prise de fonction. Cette stratégie permet de limiter le turn-over. De même, Vanessa Bouzemame s'évertue à devenir une personne référente à son tour au sein de son agence. « Je fais le lien avec tous les services et centralise les informations », se réjouit-elle. Rose-Marie Travers qui

« Chez DELANCHY, on ne vous lâche pas. »

de son côté s'est beaucoup investie dans la formation durant ses années passées au sein des ressources humaines, connaît l'importance du savoir-être pour mener une carrière professionnelle riche et épanouie. Aujourd'hui, elle est à même de conseiller les jeunes qui intègrent le Groupe DELANCHY sur les aptitudes et attitudes qu'ils devraient cultiver ou développer pour se voir confier plus de responsabilités et ainsi évoluer dans le groupe.

# Un nouvel élan en matière de sécurité

La santé et la sécurité des collaborateurs au travail une priorité du Groupe DELANCHY, différentes études ont été réalisées par le comité de sécurité du groupe. Elles ont mis en évidence le besoin de prioriser des actions afin d'améliorer la sécurité des activités logistiques. Jérôme Guillaume, Directeur Général et garant de la politique sécurité de l'entreprise, ainsi que ses équipes, souhaitent renforcer la prise en compte des risques au quotidien et continuer de responsabiliser les salariés.

## Le positionnement du comité sécurité

Le comité sécurité intègre des représentants de divers services pour œuvrer ensemble à la sécurité, un des maîtres mots du Groupe DELANCHY depuis ses débuts. Ce travail en transversalité, qui mobilise des expertises et des compétences différentes, favorise les effets de synergie et facilite la remontée d'informations. À l'image de l'entreprise, l'organisation du comité est décentralisée. C'est une condition nécessaire pour favoriser l'agilité des équipes, tout en capitalisant sur des éléments culturels partagés. « *Le rôle du comité sécurité au niveau groupe est de donner une vision et d'impulser un élan. Nos agences, quant à elles, disposent d'une latitude importante pour mettre en œuvre cette vision et l'incarner au quotidien. Nous pouvons leur fournir un support technique*

*si elles le désirent mais nous ne sommes pas là pour faire les choses à leur place* », explique Jérôme Guillaume. Selon lui, « *le comité doit être en proximité avec les équipes opérationnelles* ». Afin de répondre à cet enjeu, le comité sécurité se tient désormais dans l'une des agences du groupe une fois par trimestre et intègre son directeur et son référent sécurité. « *Auparavant, le comité sécurité se déroulait*

« **En matière de sécurité sur les quais et les plateformes, nous avons des progrès à réaliser.** »

*au siège. Ce changement d'approche rend possible les échanges, une meilleure compréhension des actions mises en place à l'échelle des*

*agences. Il permet une prise en compte plus fine de leurs attentes afin d'apporter une réponse adaptée au niveau groupe* », précise le directeur général.

## Une prise de conscience appuyée par des chiffres : rendre visible l'invisible

Afin d'analyser la situation du groupe en matière de sécurité à un instant T, un travail de fond a été

entrepris par le service contrôle de gestion en collaboration avec les ressources humaines. Il s'agissait de quantifier le niveau d'absentéisme



à l'échelle du groupe lié à une maladie ou à un accident du travail. Les coûts "cachés" sous-tendus par un arrêt de travail ont pu ainsi être mis en évidence. L'arrêt de travail d'un salarié implique par exemple l'embauche d'un intérimaire pour le remplacer ou la nécessité pour les autres membres de l'équipe d'effectuer des heures supplémentaires.

Plus globalement, les études menées ont objectivé le fait que la sécurité n'est jamais un acquis : en matière d'accident du travail, les résultats du groupe sont perfectibles. Des écarts sont notables selon les métiers : les AT sont plus fréquents chez les manutentionnaires que chez les conducteurs. La majorité des accidents enregistrés ont lieu sur les plateformes et les quais, avec une proportion importante toutefois sur les sites des clients. Parmi les risques les plus fréquents, on trouve les

chutes de plain-pied et de hauteur de pied, les glissades et les TMS (troubles musculo-squelettiques) liés à la manutention, aux gestes répétitifs et aux ports de charges.

« *En matière de sécurité sur les quais et les plateformes, nous avons des progrès à réaliser* », souligne Jérôme Guillaume rappelant l'urgence de faire baisser ces indicateurs. Les études conduites en 2021 ont néanmoins permis de définir les sujets sécurité à adresser en priorité et de préciser le plan d'action du groupe. Le comité sécurité a également pris conscience de l'importance d'impliquer un réseau de collaborateurs plus vaste et structuré, allant au-delà des seuls directeurs d'agence. La volonté du groupe est « *de faire du qualitatif plutôt que du quantitatif* », ce qui implique « *une approche progressive avec un focus sur les sujets prioritaires que sont la sortie du cadre*

*TMS pro (sites qui affichent un taux d'accidentologie élevé) et la réduction des taux d'absentéisme* », affirme le directeur général.

## Atteindre un niveau de performance équivalent pour les activités de transport et de logistique

Les agences les plus en difficulté sont accompagnées en priorité. Chez Frigo Transports 50 par exemple, les TMS liés au port de charges lourdes (caisse de saumons de plus de 20 kilos) sont récurrents. Des actions de semi-automatisation sont à l'étude et des discussions sur le port de charges lourdes sont en cours avec les clients et les fournisseurs pour trouver des solutions communes. « *Il s'agit d'instaurer une logique de dialogue afin de travailler en bonne intelligence* », confie le directeur général du groupe.



Le Groupe DELANCHY, qui ne détient pas toute l'expertise sur le sujet, n'exclut pas la possibilité de se faire accompagner par des sociétés extérieures de manière ponctuelle sur des problématiques liées à la réduction et à la prévention des TMS. Au niveau local, les agences collaborent également étroitement avec la médecine du travail et la CRAM.

Lorsqu'un sinistre est déclaré chez un client, une étude est menée. Les équipes impliquées doivent remonter l'information au commercial qui s'occupe du client si ce dernier est un client national. « Il est fondamental d'engager les bons interlocuteurs dans la conversation afin qu'aucun maillon de la chaîne devienne un frein et que chacun soit en mesure de suggérer des solutions au client », précise Jérôme Guillaume.

Le Groupe DELANCHY souhaite nommer davantage de référents sécurité afin de renforcer le fonctionnement en réseau et enrichir le dialogue avec le comité sécurité. Le groupe entend également se concentrer sur l'essai de solutions innovantes. Des expérimentations sont d'ores et déjà programmées à horizon 2022. Il s'agit aussi de capitaliser sur des actions déjà en place. En matière de sensibilisation, des formations sont régulièrement dispensées. Elles insistent sur les gestes et postures à favoriser (maintien du dos droit et fléchissement des jambes lors du port de charges), l'importance de ne pas négliger les phases de repos en dehors du temps de travail et l'attention à prêter au rangement des palettes au sol pour éviter les chutes. Les équipements de protection individuelle (EPI)

jouent également un rôle en matière de sécurité. Le renouvellement des chaussures contribue à réduire le risque de glissade. L'usage des gilets médicaux PERCKO, déjà opérationnels chez Frigo Transports 17, est actuellement en cours d'expérimentation chez Frigo Transports 69 par des salariés qui ont repris le travail après un arrêt consécutif à des problèmes de lombalgies.

La sécurité étant l'affaire de tous, le partage des bonnes pratiques est à encourager. Jérôme Guillaume prend pour exemple le comité sécurité qui s'est tenu à La Rochelle. « Il est important d'être présent aux côtés des agences qui tirent les wagons. Les échanges avec ces dernières sont riches d'enseignements et conduisent à l'identification de bonnes pratiques profitables à



l'ensemble du groupe. La locomotive constitue un moyen de rassembler, de faire converger les acteurs de la sécurité. C'est pourquoi il est important de regarder des deux côtés afin que les agences qui tirent la locomotive ne se démotivent pas et que celles qui doivent plus que jamais être engagées dans une démarche de progrès bénéficient des effets d'entraînement. »

#### La sécurité : une responsabilité à partager

Grâce au travail du comité sécurité, le Groupe DELANCHY a pu valoriser de nombreux indicateurs, leur donner du sens, et les rendre parlants pour les directeurs et référents sécurité. Aujourd'hui, le défi porte sur l'inscription de cette démarche dans la continuité. En effet, l'entreprise a été capable de faire un arrêt

sur image à un instant T mais elle se doit de trouver des solutions pour être en mesure de le faire de manière régulière. L'enjeu est de viser la régularité dans l'obtention des données. Le groupe est également conscient que les agences n'ont pas nécessairement les mêmes façons de travailler. Tout l'enjeu réside alors dans une compréhension commune du thème de la sécurité, de ses implications ainsi que de l'animation de la démarche selon un cadre commun qui offre de la souplesse et autorise des plans d'actions spécifiques par agence.

« Au-delà des chiffres et des études, notre volonté première est de préserver les salariés tout en assurant la sécurité de l'ensemble des parties prenantes. C'est avant tout une histoire d'hommes avant d'être une histoire

de chiffres. Il s'agit d'anticiper plutôt que de subir. L'intérêt est de se préserver des risques. Il est évident que les collaborateurs travaillent mieux dans un milieu sécurisé », explique Jérôme Guillaume. Si le Groupe DELANCHY est conscient de sa marge de progression dans le domaine de la logistique, le groupe ne relâche pas pour autant ses efforts au niveau de la sécurité routière. La mosaïque des agences qui composent le groupe veut se donner les moyens d'être vigilants sur le terrain tout en pratiquant une écoute active. « Chaque maillon de la chaîne est essentiel. Si tout le monde n'est pas impliqué, cela ne marche pas ! », conclut Jérôme Guillaume.

# Améliorer les conditions de travail sur nos plateformes logistiques

Le Groupe DELANCHY est continuellement en veille pour réduire la pénibilité sur ses plateformes et quais logistiques. Il a toujours été attentif aux gestes et postures, approfondissant sa démarche en expérimentant de nouvelles solutions technologiques. Les tests conduits en 2021 chez Delanchy Prestations de Services 44 pour faciliter le picking portent leurs fruits.

Chez Delanchy Prestations de Services 44, spécialisée dans la préparation de commande en fruits et légumes, l'activité de picking génère des ports de charge nombreux et répétitifs mais aussi d'importants déplacements dans les allées, qui sont source de fatigue physique. Le poids moyen d'un colis est de 6 kg et un préparateur qui opère avec un transpalette électrique parcourt environ 13 km à pied chaque jour pour conditionner la marchandise à charger dans les camions. Pour diminuer ces contraintes, le groupe a retenu le fabricant Jungheinrich pour tester un nouveau chariot de manutention : le ECE 310 Easy Pilot. La première expérimentation en conditions réelles a été lancée en mars 2021. « Nous avons tenu à tester ce matériel nous-mêmes pour évaluer les retombées annoncées par le

constructeur, conduire nos propres analyses en tenant des statistiques sur le nombre de pas, le temps d'utilisation, et les mettre en relation avec la productivité des opérateurs. Nous avons constaté qu'en moyenne un

préventif face à l'apparition des TMS souvent causés par ce geste. On a été convaincu du résultat et nous avons acquis 4 chariots supplémentaires », explique David Billon, directeur de Delanchy Prestations de Services 44.

**« Nous avons constaté qu'en moyenne un préparateur de commande économise 50 % de pas dans la journée ce qui est considérable. »**

préparateur de commande économise 50 % de pas dans la journée ce qui est considérable. Grâce aux systèmes de fourches, il se baisse deux fois moins dans les allées pour le picking, ce qui exerce un rôle

Avec la circulation en autoporté, le préparateur n'a pas besoin de marcher et se déplace à une vitesse comprise entre 8 et 12 km/h – un gain de temps réel pour se rendre dans une allée ou acheminer une



palette en zone d'expédition. Le chariot est équipé de capteurs et se couple à une télécommande pour assurer son déplacement en autonomie en mode "Easy Pilot" sans compromettre la sécurité des autres préparateurs évoluant dans les allées. Le chariot ECE 310 Easy Pilot s'arrête instantanément à la détection de tout obstacle (personne, palette). Cette fonctionnalité permet à l'opérateur de constituer ses palettes et d'avancer dans le picking en évitant les allers-retours inutiles pour déplacer son engin de manutention. Le chariot permet également de travailler à hauteur d'homme : le préparateur ajuste lui-même la hauteur des fourches réglables pour saisir et retirer les colis au niveau adéquat. Une opération qui ménage le dos lors du picking.

Désormais, 5 préparateurs – soit le tiers des effectifs en préparation de commande – utilisent ce système.

« Ils étaient un peu réticents au départ, par crainte du changement. La première fois, on a l'impression de perdre du temps mais ce ressenti est vite dépassé. La prise en main est rapide et aisée : les opérateurs qui évoluent avec ce matériel sont très satisfaits et ne souhaitent pas revenir au transpalette électrique ! J'ai moi-même eu l'occasion de l'utiliser quand je vais en préparation de commande et clairement le travail est moins fatiguant », observe David Billon.

Conçu pour la préparation de commande, le chariot est transposable en réception pour faciliter les déplacements des opérateurs qui viennent chercher les palettes sur le quai pour les acheminer en zone de stockage. Une autre déclinaison est possible en phase de préparation. « Le chariot peut accueillir une double fourche afin de préparer deux palettes en même temps. Cette configuration

ne peut pas être déployée chez nous par manque de place dans les allées mais elle pourrait probablement s'appliquer à d'autres plateformes du groupe », note David Billon.

Une étude réalisée en 2021 par un cabinet d'ergonomie sur l'ensemble de la plateforme a confirmé le bien-fondé de l'usage de ce chariot. « Nous réfléchissons à de nouvelles solutions pour étendre l'emploi de ce chariot qui représente un investissement notable à l'achat. Nous allons également étudier la possibilité de mettre en œuvre des actions préconisées par l'étude pour continuer à améliorer l'ergonomie des postes de travail et le bien-être de nos équipes », conclut David Billon. D'autres expérimentations sont en cours sur différents sites, notamment chez Frigo Transports 50 qui testera les possibilités d'intégration des exosquelettes.



# La sécurité alimentaire

Les denrées alimentaires périssables doivent être stockées 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.



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

Mise en place en septembre 2019 de 1 000 sondes d'enregistrement de la température dans les véhicules. Elles permettent de contrôler la température à tout moment et de disposer d'une traçabilité pour chaque colis.

### 2 Suivi centralisé

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

### 3 FCO by DELANCHY

Chez DELANCHY, la "FCO" (Formation Continue Obligatoire) intègre un module dédié à la sécurité des aliments. Elle a été conçue sur mesure avec l'institut de formation FORGET, partenaire historique de DELANCHY, 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 et particularités liées à nos clients. Tous ces aspects de la démarche qualité et sécurité des aliments sont abordés sous un angle pédagogique, ludique et innovant.

### 4 Food Defense

DELANCHY entend poursuivre la démarche afin d'identifier des axes de progrès et de la déployer plus largement au sein du groupe.

### 5 Innovations : propreté et hygiène

Nous poursuivons le verdissement de nos produits de nettoyage : désormais 90 % des produits utilisés pour le nettoyage de nos plateformes et véhicules sont biodégradables. Notre objectif : conserver un niveau de propreté irréprochable, tout en limitant notre impact environnemental. Nous avons également déployé un dispositif de désodorisation et de désinfection utilisant les UV, pour assainir l'air et supprimer les odeurs dans certains locaux (vestiaires, etc.).

### 6 Pilotage de la qualité

Notre système de pilotage de la qualité repose sur l'HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) ou "Analyse des dangers - Points critiques pour leur maîtrise" qui est une méthode permettant d'identifier, évaluer et maîtriser les dangers significatifs (biologiques, chimiques et physiques) au regard de la sécurité des aliments. Le Groupe DELANCHY a mis en place un réseau de référents qualité qui sont de véritables relais sur le terrain. Leur mission comprend notamment la formation du personnel, la communication, le contrôle et la coordination des actions. Ils sont des acteurs essentiels de notre démarche d'amélioration continue, en lien avec les différents interlocuteurs sur leur agence et au sein du service qualité.



## Conformité, sécurité des aliments

Taux de conformité de sécurité des aliments

2021	2020
95,15 %	92 %

Taux de livraison conforme

2021	2020
99,27 %	99,42 %

# Respect de la chaîne du froid : tous engagés !

La sécurité alimentaire, et notamment le respect de la chaîne du froid, est un enjeu qui concerne tous les métiers du groupe. Ils forment les maillons d'une chaîne qui ne peut être rompue car en aval c'est la santé du consommateur final qui est en jeu.

Nous transportons des denrées alimentaires réfrigérées à température positive. Ces produits nécessitent des conditions de conservation maîtrisées afin d'empêcher le développement de bactéries qui pourraient impacter la santé du consommateur. Nous avons donc une responsabilité dans la chaîne de distribution et avons pris en compte ce risque dans notre analyse HACCP afin de mettre en œuvre des procédures efficaces. Les incidents ou ruptures de la chaîne du froid sont rares, mais nous y sommes parfois confrontés.

## Des contrôles à plusieurs étapes

Pour garantir le maintien de la chaîne du froid, nous devons contrôler la température des produits à plusieurs étapes : lors de la prise en charge des colis, des déchargements sur nos plateformes. Les conducteurs en ramasse sont tous équipés de thermomètres pour contrôler la température des produits au chargement. Au déchargement sur la plateforme les réceptionnaires sont aussi en première ligne pour détecter les écarts éventuels. À chaque

arrivage, ils réalisent un contrôle par sondage par fournisseur. Si la température n'est pas conforme au regard de la nature du produit, le chef d'équipe, le responsable de quai et le référent qualité en sont immédiatement avisés. « Avec le thermomètre étalon, qui est l'appareil de mesure référent, je fais un contrôle pour

« Les procédures sont désormais devenues des réflexes. »

HERVÉ RODULFO - Conducteur

confirmer ou infirmer le premier relevé. Pour un même produit, un contrôle est effectué sur la palette à trois endroits différents : en haut, au milieu et en bas car le positionnement dans le camion peut avoir une influence. Si plusieurs lots fournisseurs se trouvent dans le même véhicule, on effectue un contrôle par lot pour déterminer si la non-conformité concerne un produit en particulier ou la totalité du chargement. Si les résultats se situent dans les seuils de tolérance définis – soit plus

ou moins 2°C par rapport à l'étiquette du produit – on accepte la marchandise. Dans le cas contraire, on la refuse. Cette décision est étayée par un relevé supplémentaire qui consiste en une prise à cœur », explique Delphine Fortin, référente qualité chez Delanchy Prestations de Services 85.

« Sur chaque arrivage, les contrôles de températures sont réalisés par échantillonnage, en privilégiant les produits les plus sensibles. Le sondage s'effectue entre deux unités consommateur (UC), le résultat est noté sur papier. S'il est supérieur au seuil de tolérance établi pour le produit, il y a une prise à cœur. Par exemple, pour les steaks hachés, la température doit être constamment maintenue entre 0 et 2°C avec une tolérance de plus ou moins 2°C. Jusqu'à 4°C, on met une réserve à



réception. Au-delà de cette valeur, on fait une prise à cœur qui, elle, est soumise à seuil de tolérance de 0,5°C », précise Jean-Marc Salvan, responsable qualité chez Frigo Transports 69.

## Des équipes régulièrement formées et sensibilisées

Les référents qualité de chaque agence animent un module de formation hygiène et qualité auprès de l'ensemble des équipes qui a été conçu en interne. Cette formation complète de trois heures, qui est renouvelée tous les 5 ans, intègre un volet dédié au respect de la chaîne du froid et aux bonnes pratiques à observer pour la garantir. « On passe tout en revue : température du quai, température des produits réceptionnés, seuils de tolérance selon leur nature (marée, frais, fruits et légumes), comportements à adopter face un à problème

de température rencontré sur un produit ou provenant d'un dysfonctionnement technique », note James Garnier, référent qualité chez Delanchy Prestation de Services 30. « La qualité et l'hygiène forment un tout dont le respect de la chaîne du froid est une composante », remarque Jean-Marc Salvan.

Chaque nouvel arrivant – conducteur ou agent de quai – se voit remettre un manuel métier récapitulatif de l'ensemble de ces bonnes pratiques. Des rappels réguliers sont effectués chaque année à l'ensemble du personnel sur une thématique précise, par petits groupes et selon un format court (10 à 15 minutes). « On essaie de donner une forme ludique à l'exercice. », ajoute Jean-Marc Salvan. Un suivi est effectué tous les trimestres par les référents qualité pour vérifier que toutes les procédures sont bien respectées.

## Une surveillance en continu de la réception à la livraison

La vigilance exercée sur le quai lors des phases de réception et de préparation de commande, est tout aussi rigoureuse lors du chargement et de la livraison de la marchandise. « Systématiquement, on pré-refroidit le véhicule, été comme hiver. Lorsque l'on stocke un produit à une température précise, il doit être chargé dans les mêmes conditions. Autrement dit, une température à quai de 2°C implique une température de 2°C dans la caisse. Notre parc comporte des véhicules multi-températures, équipés de 2 compartiments et 2 groupes frigorifiques, ce qui nous permet par exemple de transporter des produits de la mer et des fruits et légumes dans le même véhicule. Durant le transport, le conducteur doit s'assurer que la température reste stable et conforme. Toutes les semi-remorques sont

équipées d'un afficheur qu'il vérifie lors de ses arrêts et qui affiche les éventuelles alarmes ou dysfonctionnements. Autre signe que tout fonctionne : le bruit du groupe froid. Le contrôle du bon fonctionnement du groupe frigorifique par le conducteur est un des maillons qui permet de garantir le maintien de la chaîne du froid. Tous les véhicules sont dotés de systèmes qui enregistrent la température toutes les 10 à 15 minutes et nous permettent de consulter les températures des véhicules en temps réel. À l'arrivée chez le destinataire, un contrôle de température est effectué par le destinataire et, si nécessaire en cas de température marchandise non conforme, le conducteur procède à un contrôle contradictoire en présence du réceptionnaire avec son propre thermomètre », explique Laurence Deniot, référente qualité chez Frigo Transports 91.

« Il faut toujours avoir conscience du danger de la contamination. C'est facile de se responsabiliser : nous sommes aussi des consommateurs ! »

**YANN ABSALON - Agent d'exploitation**

La température ambiante sur les plateformes doit toujours être comprise entre 0 et 2°C pour la marée et les produits frais, entre 6 et 8°C pour les fruits légumes. L'enregistrement et le contrôle de la température ambiante sur la plateforme sont réalisés grâce à des sondes qui sont reliées à "un PC température" dédié. Les données de chaque évaporateur

sont visualisables en temps réel et sont associées à un code couleur (vert pour un fonctionnement normal, rouge pour un problème à

« Le respect de la chaîne du froid passe aussi par une bonne communication avec les conducteurs. Dès qu'il y a une anomalie, nous devons être informés. »

**MAXIME PETREQUIN - Responsable exploitation jour**

corriger). En cas d'écart, des alertes se déclenchent automatiquement et sont envoyées sur les ordinateurs respectifs du directeur d'agence, du référent qualité et du responsable de quai. L'alerte est également relayée au service qualité du groupe.

« Il y a suffisamment de personnes dans la boucle pour ne pas passer à côté. En complément, nous avons installé des sondes indépendantes dont je peux consulter les données directement depuis mon poste informatique : c'est une sécurité supplémentaire », assure Delphine Fortin. Chaque plateforme dispose également d'un afficheur permettant

au personnel de quai de faire régulièrement un contrôle visuel de la température ambiante et de signaler tout dérives éventuelle.

« Par leur ressenti, les réceptionnaires, les agents de quai et préparateurs de commande sont les premiers lanceurs d'alerte. Lorsqu'un problème technique est signalé, on procède à des vérifications : on s'assure que les portes de quai sont bien fermées : une porte qui reste ouverte à proximité d'une sonde influence nécessairement ses mesures et donc la température de l'évaporateur. Si nécessaire, on fait appel à un prestataire technique pour réparer au plus vite », observe James Garnier. Dans l'intervalle, les équipes veillent à préserver l'intégrité des produits, en particulier les plus fragiles, par différents moyens : relevé de température toutes les heures, relocalisation des produits sur une zone réfrigérée qui n'est pas impactée par la panne d'un groupe froid ou chargement dans un camion à la température adaptée.

Les thermomètres utilisés pour le contrôle de température des marchandises sont étalonnés puis régulièrement vérifiés pour s'assurer de leur fiabilité. « Avec notre thermomètre étalon, nous contrôlons



chaque année tous les appareils utilisés par les équipes de quai et les réceptionnaires et les conducteurs. Les appareils sont nominatifs et attribués. Si l'on constate un écart supérieur à 0.5°C, on remplace l'appareil. Le thermomètre référent, lui est étalonné chez un prestataire agréé », explique Jean-Marc Salvan.

« J'ai toujours un œil sur la température de caisse affichée en cabine. Il faut être vigilant en permanence et corriger toutes les anomalies. »

**PHILIPPE MERLE - Conducteur**

Une maintenance régulière est enfin assurée sur l'ensemble des équipements : revue mécanique semestrielle des groupes froids des entrepôts (vérification des condenseurs,

niveaux d'huile), nettoyage semestriel des condenseurs des évaporateurs, maintenance et entretien des groupes froid des véhicules par l'atelier. D'autres contrôles relatifs à la structure sont effectués : étanchéités des portes de quai, systèmes de fermeture au niveau de l'entrepôt.

**Un engagement collectif**

Dès lors qu'un camion arrive sur un quai, la marchandise qu'il transporte est l'affaire et la responsabilité de tous. « Nous formons un tout.

On sait indirectement que l'on a besoin des uns des autres. Le bureau donne des informations au quai et réciproquement le quai alerte le bureau en cas d'anomalie constatée, qu'il s'agisse d'une erreur de produit, d'un problème de conditionnement, d'une DLC non conforme ou bien évidemment d'un écart de température. Entre nous, la communication est fluide et réactive. Dans les agences, tout le monde y compris le personnel de bureau a été formé pour adopter les bons réflexes en cas de panne d'un évaporateur ou d'un problème de température au niveau du produit et sait faire un relevé. Car on sait qu'il y a des conséquences possibles derrière en matière de contamination auprès du consommateur final. Tout ce que l'on met en œuvre n'est pas anodin : cela donne à nos métiers tout leur sens », conclut Delphine Fortin.

# Méthodologie, démarche et indicateurs

Le reporting social, sociétal et environnemental porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2021.

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 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,
- une étude des sollicitations des principaux grands clients (questionnaire RSE).

## 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 processus 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.

## La référence aux Objectifs de Développement Durable

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

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

## Voies de progrès

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

# Indicateurs sociaux 2021

## EFFECTIFS

2021

3 246

2020

3 119

Commentaire :  
2020 CDD + CDI + effectif  
intérim au 31/12/2020

2021 CDD + CDI + effectif  
intérim au 31/12/2021

## RÉPARTITION PAR SEXE

2021

409

2020

382

2021

2 548

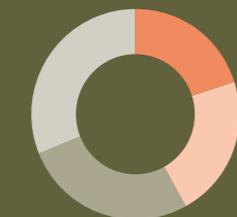
2020

2 595

Commentaire :  
CDD + CDI au 31/12/2021  
(hors intérim)

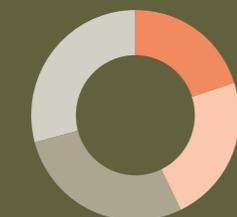
## RÉPARTITION PAR ÂGE

2021



< 30 ans : 20,00 %  
30 à 39 ans : 22,00 %  
40 à 49 ans : 27,00 %  
> 49 ans : 31,00 %

2020



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

## EMPLOI

### Embauches et licenciements



EN 2021  
Embauches

915

Licenciements

111

EN 2020  
Embauches

842

Licenciements

128

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

### Absentéisme

EN 2021

8,60 %

EN 2020

7,40 %

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

### Ancienneté



EN 2021

9 ans et 5 mois

Tous personnels  
confondus

8 ans et 4 mois

Ouvriers/Employés

15 ans

Agents de maîtrise

12 ans et 7 mois

Cadres

EN 2020

9 ans et 4 mois

Tous personnels  
confondus

8 ans et 5 mois

Ouvriers/Employés

13 ans et 1 mois

Agents de maîtrise

13 ans et 2 mois

Cadres

## SANTÉ ET SÉCURITÉ

### Accidents

2021

297

2020

256

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

## FORMATION

### Conducteurs formés à l'écoconduite

2021

30

2020

42

### Note ECO-score

FIN 2021

8,17 / 10

FIN 2020

8,18 / 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

2021

1 557 097 €

2020

1 127 939 €

### Élément qualitatif

Budget intégrant la contribution obligatoire et l'investissement  
du groupe en formation après déduction des prises  
en charges.

## PLAN DE FORMATION

EN 2021



Nombre d'heures  
18 976



Nombre de stagiaires  
1 184



Nombre de sessions  
370

EN 2020



Nombre d'heures  
12 985



Nombre de stagiaires  
1 012



Nombre de sessions  
316

# Indicateurs sociaux 2021

## EMPLOI

### Aide à l'emploi, Alternance

Contrat de professionnalisation et apprentissage

EN 2021

79

EN 2020

43

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

### Emploi et insertion des personnes handicapées

EN 2021

Taux de travailleurs en situation de handicap : **5,44 %**

EN 2020

Taux de travailleurs en situation de handicap : **4,05 %**

EN 2021

Embauche de travailleurs reconnus TH : **22**

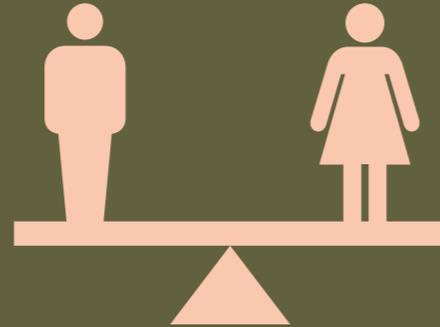
EN 2020

Embauche de travailleurs reconnus TH : **18**

### Égalité entre les femmes et les hommes

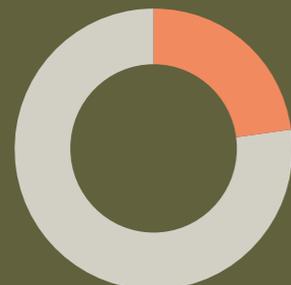
L'emploi féminin et masculin étant très catégorisés, la mise en place d'un indicateur ne serait pas pertinente.

L'entreprise applique quel que soit le poste occupé une stricte égalité de rémunération.



## EMPLOI DES SÉNIORS

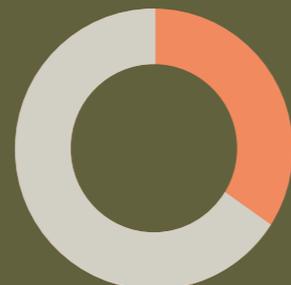
2021



Taux d'accès à la formation des seniors

22 %

2020



Taux d'accès à la formation des seniors

24 %

Commentaire : Collaborateurs de plus de 50 ans.

## INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES

Sociétés	Résultats index	Écart de rémunération	Écart de taux d'augmentations individuelles	Pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité	Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations
Frigo Transports 11	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	5/10 pts
Frigo Transports 17	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	5/10 pts
Frigo Transports 21	inc.	inc.	35/35 pts	15/15 pts	0/10 pts
Frigo Transports 33	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Frigo Transports 44	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	5/10 pts
Frigo Transports 50	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Frigo Transports 53	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Frigo Transports 54	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Bretagne Transports 56	inc.	inc.	inc.	inc.	0/10 pts
Frigo Transports 56	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	10/10 pts
Frigo Transports 62	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Frigo Transports 69	inc.	inc.	35/35 pts	15/15 pts	0/10 pts
Frigo Transports 84	inc.	inc.	35/35 pts	15/15 pts	0/10 pts
Frigo Transports 85	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Frigo Transports 86	inc.	inc.	35/35 pts	15/15 pts	0/10 pts
Frigo Transports 91	inc.	inc.	35/35 pts	15/15 pts	5/10 pts
Frigo Transports 94	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Delanchy Prestations Services 30	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Delanchy Prestations Services 91	88/100 pts	40/40 pts	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Delanchy Prestations Services 94	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts
Transports Fargier	inc.	inc.	35/35 pts	15/15 pts	5/10 pts
Copromer Transports	inc.	inc.	35/35 pts	inc.	0/10 pts

Esprit  
de groupe

Transport  
BY  
DELANCHY

# Indicateurs sociétaux 2021

## SÉCURITÉ ROUTIÈRE

### Conducteurs récidivistes



FIN 2021

19

FIN 2020

9

### Km à parcourir pour 1 accident responsable

2021

427 362

Km

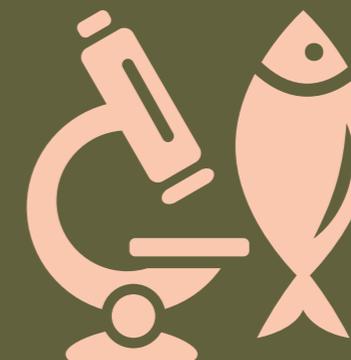
2020

537 647

Km

## SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

### Conformité, sécurité des aliments



Taux de conformité de sécurité des aliments

2021

95,15 %

2020

92 %

### Éléments qualitatifs

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

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

Taux de livraison conforme (moyenne groupe)

2021

99,27 %

2020

99,42 %

# Indicateurs environnementaux 2021

## Consommation moyenne des tracteurs source Optifleet



FIN 2021  
**27,49** l / 100

FIN 2020  
**27,29** l / 100

## Note ECO-score

2021  
**8,17**

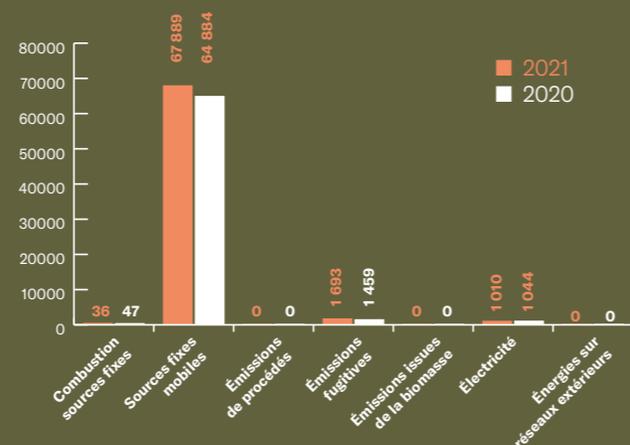
2020  
**8,18**

## 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 : Au global la tendance des émissions de GES est en très légère hausse (+ 2 %) par rapport à 2020 en raison principalement d'une légère augmentation de la consommation de gasoil (+ 4 %) des véhicules, et ce malgré une diminution des fuites de gaz frigorigènes, en particulier le R404A de la climatisation des bâtiments, et une légère baisse (- 3 %) des émissions liées à la consommation d'électricité.

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

1 <sup>er</sup> semestre 2021 <b>0,7189 g/km</b>	1 <sup>er</sup> semestre 2020 <b>0,7144 g/km</b>
2 <sup>e</sup> semestre 2021 <b>0,7100 g/km</b>	2 <sup>e</sup> semestre 2020 <b>0,7046 g/km</b>

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

## Composition du parc de véhicules

AU 31/12/2021

Euro 5 : 2,69 %



Euro 6 : 97,31 %



AU 31/12/2020

Euro 5 : 6 %



Euro 6 : 94 %



## Consommation électrique des surfaces réfrigérées



FIN 2021

**72**  
kWh/m<sup>3</sup>

FIN 2020

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

FIN 2019

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

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

**1 112 000 €**

ÉVÉNEMENT

**100 000 000 €**

sur dommages consécutifs garantie assureur.



Traitement des déchets issus des ouvrages d'assainissement

EN 2021

Boue hydrocarbonurée  
**112,290 t**

Boue non-hydrocarbonurée  
**16,440 t**

Boue/eau hydrocarbonurées  
**-**

Liquide hydrocarbonurée  
**210,710 t**

Matière de vidange  
**9,320 t**

Sables de curage  
**10,500 t**

EN 2020

Boue hydrocarbonurée  
**96,970 t**

Boue non-hydrocarbonurée  
**0 t**

Boue/eau hydrocarbonurées  
**0,900 t**

Liquide hydrocarbonurée  
**209,720 t**

Matière de vidange  
**25,500 t**

Sables de curage  
**5,500 t**

## Éléments qualitatifs

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

**De nombreuses personnes  
se sont mobilisées pour  
réaliser ce rapport RSE.**

**Cette mobilisation  
témoigne de l'engagement  
du groupe, mais aussi  
de l'intérêt porté au sujet  
par un nombre croissant  
de collaborateurs et  
de parties prenantes :**

Yann ABSALON  
David BILLON  
Vanessa BOUZEMAME  
Bruno CHARPENTIER  
Benoît COURTEILLE  
Brigitte DELANCHY  
Frédéric DELANCHY  
Laurence DENIOT  
Victorien ERUSSARD  
Delphine FORTIN  
Stéphane GALLIARD  
James GARNIER  
Jérôme GUILLAUME  
Marin JARRY  
Rachel JEGOUSSE  
Justine LANDAIS  
Hubert LE BLON  
Bruno LESAIN  
Denis MERCHIE  
Philippe MERLE  
Nicolas MUET  
Thiéphaine PAPIN  
Sébastien PECQUEUX  
Maxime PETREQUIN  
Yannig RENAULT  
Hervé RODULFO  
Isabelle ROUSSEL  
Jean-Marc SALVAN  
Rose-Marie TRAVERS  
Aurélie TUAL  
Emmanuel VIOLLE

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



Réalisation :  
Histoire de Comprendre  
Avril 2022

Crédits photos :  
Sylvain Malmouche - Regards Photographe

