



Informe de responsabilidad

Resultados
extrafinancieros 2022



Informe de responsabilidad

Resultados
extrafinancieros 2022



La RSE ha muerto, ¡viva la responsabilidad!

Fuimos de los pioneros en lanzar nuestro enfoque de la RSE. En muchos sectores sensibles hemos progresado y se nos cita como ejemplo.

Estamos orgullosos de este progreso, y nuestros empleados también, pero hay que decir que no hemos recorrido ni la mitad del camino.

Por eso hemos revisado completamente nuestra estrategia y adoptado unos cuantos principios sencillos:

- Cero greenwashing!
- Todos a la obra!
- Todos implicados!

“Cero greenwashing” significa que centraremos nuestro enfoque en unas pocas cuestiones significativas.

“Todos a la obra” significa que movilizaremos a todos los empleados en torno a estos temas.

“Todos implicados” significa que preguntaremos que vamos a pedir a nuestros clientes y proveedores acompañarnos en este proceso donde sus propuestas de soluciones concretas y comprometedoras serán bienvenidas.

Estoy convencida de que el próximo salto cualitativo en materia de RSE consistirá en ceñirnos al significado de la primera R: ¡Responsabilidad!

Para cada resolución que tomemos, tenemos que encontrar formas concretas de aplicarla, y la tarea no es fácil ni está exenta de contradicciones o paradojas.

Pero es con esta condición como podremos estar a la altura de nuestras responsabilidades.

Brigitte Delanchy
Presidente

Brigitte Delanchy



¡Bienvenidos!

En 2022, varias empresas se unieron al Groupe DELANCHY: BMR Transports, Transports Guiffant, BJB Team 24 y Transport Le Belier.

Estas empresas tienen historias, perfiles, tamaños y profesiones muy diferentes, pero hay algo que las une: el espíritu de empresa familiar y el deseo de unirse a un grupo con valores sólidos. ¡y el deseo de unirse a un grupo cuyos valores están firmemente arraigados en la realidad!

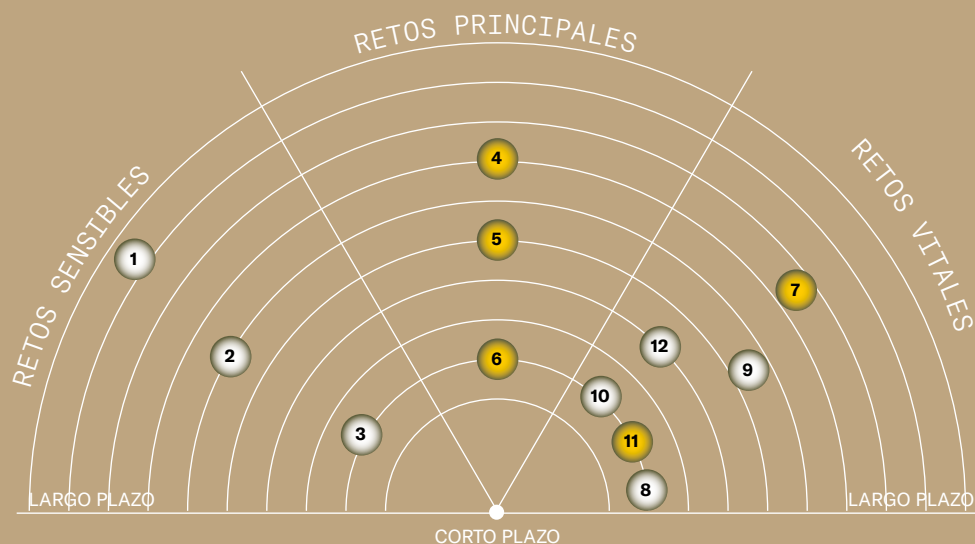
Estas empresas, mujeres y hombres nos aportan sus experiencias y sus conocimientos y son muy complementarios en términos de actividad y de red europea.

Es la ocasión de saludar la actividad de nuestras agencias de Milán, Roma y Barcelona.

Cada año construimos la empresa del mañana, nos abrimos más a Europa, reforzamos nuestras posiciones en Francia. ¡La familia crece!







- 1 Incidencia territorial
- 2 Igualdad de oportunidades
- 3 Riesgo de contaminación
- 4 Protección del agua
- 5 Formación y competencia
- 6 Bienestar en el trabajo
- 7 Calidad del diálogo social
- 8 Seguridad alimentaria
- 9 Seguridad de los trabajadores
- 10 Seguridad vial
- 11 Impacto ecológico
- 12 Prácticas justas

● Hay que mantener el nivel de excelencia

● Hay que confirmar los buenos progresos

● Avances sensibles a emprender

El mapeo materializa el marco de aplicación del enfoque de RSE de la empresa: identifica los temas prioritarios según una lógica a corto y largo plazo.

Este mapa enumera las siguientes cuestiones medioambientales, sociales y societales cuyo impacto se considera significativo en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos de actuación responsable.

Los principios de la GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de informes que inspiraron este trabajo para iniciar nuestro proceso de elaboración de informes.

Uno de los principios, el de la relevancia, ha sido objeto de un trabajo en profundidad por parte del Comité de Dirección para garantizar que el informe pone de relieve aspectos que reflejan los importantes impactos económicos, medioambientales y sociales de la organización. Este trabajo ha estructurado el resumen de este informe y ha priorizado el desarrollo de determinados indicadores en torno a los cuatro temas vitales: huella ecológica, seguridad alimentaria, seguridad vial y desarrollo humano.

Por último, este informe hace referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuya meta correspondiente puede encontrarse en forma de pictograma en la doble página dedicada a nuestros grandes temas.

La RSE es un acercamiento al progreso que se basa en una dinámica profundamente humana. Nuestro informe refleja los valores de la empresa: pragmático, sencillo y directo.

- 02** La RSE ha muerto,
¡viva la responsabilidad!
- 08** ¡Un enfoque extraordinario de la RSE!
Entrevista con Brigitte Delanchy
- 12** El Grupo Delanchy y la responsabilidad,
una hoja de ruta
- 14** *A nivel de una agencia:*
Frigo Transports 56 (Morbihan):
¡bienvenidos a bordo!
- 16** *A nivel de una agencia:*
El impacto ecológico
en Charente-Maritime
- 18** *A nivel de una agencia:*
Para actuar, la confianza
es fundamental en La Rochelle
- 22** *A nivel de una agencia:*
Departamento de La Mancha,
el nivel de exigencia más elevado
- 24** Metodología
- 26** Indicadores
- 32** *Entrevista con Yannig Renault*
«Reducir nuestra huella ecológica
es algo imperativo»
- 34** *Enfoque*
Reducir la huella ecológica de la limpieza
- 36** *Entrevista con Bruno Lesaint*
«Tenemos un poder directo sobre
la concepción de nuestros edificios»
- 38** *Enfoque*
Gannat: una nueva plataforma en el
marco de la política de responsabilidad
- 42** *Entrevista con Pascal Grandin*
«Hay que formar sin parar y controlar»
- 44** *Entrevista con Isabelle Roussel*
«Nunca se insiste lo suficiente en
las buenas prácticas de higiene»
- 46** *Entrevista con Emmanuel Violle*
«El Groupe DELANCHY es consciente
de que avanza gracias a la riqueza
de sus equipo»
- 48** *Enfoque*
Desarrollo de la estimulación
muscular en Guilberville
- 50** *Enfoque*
Aumentar la profesionalidad
de la función de RR.HH.

¡Un enfoque de la RSE que va más allá de la norma!

Brigitte Delanchy repasa la historia del enfoque de la RSE dentro del grupo, analiza de forma crítica la evolución de las normas y defiende una visión humana y pragmática de la responsabilidad.

¿El Grupo DELANCHY lanzó su iniciativa de responsabilidad en julio de 2017, ¿cómo ve los progresos realizados desde entonces?

No pongo fecha al enfoque de la responsabilidad de esta manera. Desde sus inicios en mayo de 1968, la empresa ha actuado de forma responsable y ha fomentado un comportamiento responsable a través de su organización y sus valores. Esto es así en todos los ámbitos que nos preocupan hoy: ahorro de energía, seguridad vial, capital humano, seguridad alimentaria. Todos estos temas ya estaban presentes en la mente de quienes crearon la empresa y la desarrollaron. Lo que hicimos en julio de 2017 es que formalizamos estos temas en una hoja de ruta que sensibilizaba sobre nuestras prácticas y nos animaba a redoblar nuestros esfuerzos para progresar.

¿Usted echa un vistazo crítico a la evolución de las normas?

Asistimos a una multiplicación increíble de los sistemas de referencia, normas y etiquetas, pero también a una evolución legislativa y reglamentaria espectacular (taxonomía verde, CSRD, etc.), y además nos vemos presionados por los grandes clientes que nos solicitan utilizando sistemas de referencia que, en su mayoría, inos obligan a rellenar cuestionarios! ¿Cree que es multiplicando el número de cuestionarios como avanzaremos?

«¿Cree que multiplicando los cuestionarios avanzaremos?»



«¡El principal combustible para el cambio es la motivación humana!»

¿Cuál es su solución?

El núcleo del proyecto debe distinguirse del marco legal de información, del que no hay. No se trata de deshacerse de él, pero en ningún caso es la expresión de un planteamiento de progreso. Yo diría que la evolución normativa tiende a construir un marco que es a la vez innecesariamente restrictivo, pero también que este marco puede paradójicamente limitar el progreso radical que es nuestra ambición. No debemos olvidar que el principal combustible del cambio es la

motivación humana. Me explico: las normas son a menudo el resultado, a nivel del sector, de una negociación, de un compromiso, y es el mínimo común denominador el que prevalece. Esta no es mi visión de los temas que nos ocupan, que requieren amplitud de miras y ambición. Al mismo tiempo, el legislador, llevado por su impulso demagógico, puede a veces establecer un marco que es sencillamente imposible de respetar, dada la velocidad de los avances tecnológicos y las necesidades. Y, sobre todo, tenemos que salvar solos esta gran

brecha, aunque formemos parte de una cadena de valor que va desde los muelles de Bretaña hasta el plato del consumidor.

Por eso abogo por un enfoque de extraordinaria responsabilidad en todos los sentidos de la palabra. Por un lado, se trata de no dejarse encerrar en una visión burocrática del tema y, por otro, de fomentar y aspirar a un progreso espectacular.



¿En qué ámbitos y cómo?

En todos los ámbitos. Se trata de asumir riesgos y apostar por tecnologías que aún están en pañales. Este es el sentido de nuestro apoyo a la industria del hidrógeno y a todos los experimentos realizados en el campo de las energías alternativas. En este camino, sin duda cometeremos errores y tendremos contratiempos, pero este es el precio que pagaremos para desarrollar y defender nuestra profesión a largo plazo.

¿Sin embargo, la tendencia actual es que, para garantizar la pertinencia y la calidad de la información no financiera de las empresas, es necesario avanzar hacia una “convergencia y estabilización normativ”, inspirada en las normas contables?

Esta no es mi concepción del tema, si seguimos este camino, iacabaremos elaborando informes para indicar que la empresa cumple la ley!

«Somos una empresa de transporte, tenemos impactos y tenemos una utilidad social.»

Es bueno que respetemos la ley, en una empresa como la nuestra no es negociable y no hay orgullo en ello. Respetar la ley es lo mínimo. Lo que intentamos, con nuestro planteamiento, es hacerlo lo mejor posible, hacer todo lo que esté en nuestra mano para aportar nuestro granito de arena a las cuestiones humanas y planetarias. Este es el mensaje que si a la cuestión del sentido del trabajo: ino queremos ser medios, queremos ser excelentes! La responsabilidad de las empresas consiste en hacerlo mejor en los problemas reales, no es un concurso de belleza ni un control de moralidad. Aplicando este razonamiento a todos los impactos significativos, hemos trazado la hoja de ruta de

una estrategia de RSE: conectada con la realidad, movilizadora, sencilla, que produzca resultados concretos a corto plazo, menos costosa y significativa para los equipos. En resumen, creíble, eficaz y comprometida.

¿Usted ha estructurado recientemente el enfoque de la responsabilidad según tres principios: cero greenwashing, todos a la obra, todos implicados?

“Cero greenwashing” es lo que hemos hecho desde el principio, somos una empresa de transporte, tenemos impactos y tenemos una utilidad social. No tiene sentido ocultar los problemas o mirar hacia otro lado.



La sencillez de nuestros indicadores y su capacidad para reflejar realmente nuestros resultados no financieros demuestra la sinceridad de nuestro planteamiento, pero también el orgullo que sentimos por nuestro enfoque de la RSE al adaptarlo a sus especificidades. Este informe le lleva a Beaune, Saint-Aignan-Grandlieu y Gannat, entre otros lugares, para dar voz a actores concretos. “Todos implicados” es una llamada y un guiño a nuestro entorno profesional, al sector, a nuestros clientes, nuestros proveedores y nuestros socios. Todos sabemos que el

progreso dependerá de la movilización colectiva, pero debemos tener el valor de decir que para ello es necesario cambiar de hábitos, aceptar compartir el esfuerzo, pero también pagar el precio de los cambios esperados.

¿Cómo recuperar la confianza en los planteamientos de RSE de las empresas?

Tenemos que dejar de utilizar la RSE como un término comodín, ya que genera legítimamente desconfianza. Hemos identificado cuatro temas significativos en nuestro negocio: la

huella ecológica, la seguridad vial, la seguridad alimentaria y la cuestión del desarrollo humano. Nos ceñimos a estos territorios, ya de por sí amplios, pero que reflejan plenamente nuestra realidad. Además, no queremos ahogar al lector en un océano de datos, nuestros indicadores son limitados en número, y el objetivo es darnos los medios para concentrar nuestras acciones y nuestros informes en los indicadores más pertinentes. Es esta sencillez la que puede contribuir a restablecer la confianza.

«Hace falta valor para cambiar de hábitos, aceptar compartir los esfuerzos, pero también pagar el precio de los cambios esperados.»

Hoja de ruta

El compromiso del Grupo DELANCHY va de la mano con la Agenda 2030 de Naciones Unidas al valorar su contribución directa, inmediata y significativa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

NUESTRO DESAFÍOS

NUESTRO ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD

Huella ecológica



La huella ecológica de la empresa se manifiesta en las emisiones de gases de efecto invernadero, o sea, el volumen de dióxido de carbono (CO₂) y las fuentes de contaminación: NOx (emisiones de óxido de nitrógeno) y partículas finas.

Seguridad vial



La seguridad vial es un desafío de salud pública de primer orden. Por su volumen de actividad, la cantidad de vehículos y su liderazgo en el sector, la empresa es un actor fundamental de la seguridad vial.

Seguridad alimentaria



La empresa garantiza la seguridad alimentaria de los productos transportados para los clientes y consumidores finales. Los alimentos perecederos deben almacenarse en un entorno saludable y mantenerse a temperaturas de conservación durante toda la duración del transporte.

Desarrollo humano



El desarrollo humano en la empresa es un desafío que abarca varias dimensiones: el sentido del trabajo, la seguridad en el trabajo, las competencias, las perspectivas de futuro personales y colectivas.

NUESTRAS INICIATIVAS

A nivel del Grupo

Desde la formalización de su proceso RSE en julio de 2017, el Grupo DELANCHY interviene en varias palancas para reducir su huella ecológica:

- composición de su flota de vehículos,
- consumo promedio de los tractores,
- investigación y experimentación con energías alternativas,
- capacitación permanente de sus choferes en conducción ecológica,
- rendimiento energético de sus plataformas logísticas.

Véanse páginas 32-33, 36-37 de este informe

Nuestras iniciativas a escala de terreno véanse páginas 16-17, 34-35, 38-39 de este informe.

A nivel del Grupo

El Grupo DELANCHY moviliza todos los recursos que sirvan para reducir y prevenir los accidentes, interviniendo en cuanto a:

- conductores (protocolos, capacitación, unidad de prevención de riesgos, tutoría, red de agentes de seguridad),
- vehículos (mantenimiento, adopción inmediata de todas las nuevas tecnologías, supervisión normativa y técnica),
- análisis de riesgos (planillas de tareas, devoluciones de experiencia).

Véanse páginas 42-43 de este informe

Nuestras iniciativas a escala de terreno véanse páginas 18-19, 40-41 de este informe.

A nivel del Grupo

La seguridad alimentaria es el punto central de atención compartido por todos los empleados. Para reforzar la vigilancia al respecto, el Grupo DELANCHY cuenta con una red de 40 referentes en calidad.

La misión de los mismos incluye principalmente, capacitación del personal, comunicación, control y coordinación de las acciones.

- Seguimiento en tiempo real de la cadena de frío: sondas de registro de temperatura en los vehículos.
- Seguimiento centralizado: 100% de los centros equipados con reporte de alarma.
- FCO by DELANCHY: en DELANCHY, la «FCO» incorpora un módulo dedicado a la seguridad alimentaria.
- Sistema de monitoreo de calidad basado en el método HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

Véanse páginas 44-45 de este informe

Nuestras iniciativas a escala de terreno véanse páginas 22-23 de este informe.

A nivel del Grupo

El Grupo DELANCHY desarrolla constantemente sus actividades y equipos, logrando al mismo tiempo que la salud y seguridad de sus empleados en el trabajo sean un reto permanente.

- Bienestar: acondicionamiento (ergonomía y diseño).
- Política de integración, promoción y movilidad interna.
- Igualdad de oportunidades: acceso a la capacitación para todos, especialmente para los seniors.
- Seguridad en muelles y plataformas logísticas.

Véanse páginas 46-47 de este informe

Nuestras iniciativas a escala de terreno véanse páginas 14-15, 38-39, 48-49, 50-51 de este informe.

RESULTADOS Y MARGEN DE PROGRESO

Composición de la flota de vehículos

Al 31 de diciembre de 2022, los Euro 6 representan un 99,20% contra un 65,79% del 2017.

Nota Écoscore

2022 : 8,18 / 10

2017 : 7,78 / 10

Consumo promedio de los tractores

(fuente Optifleet)

Fines de 2022 : 27,37 l / 100 km

Fines de 2017 : 28,10 l / 100 km

Seguridad vial

425.925 kilómetros recorridos por un accidente responsable en 2022.

469.800 kilómetros recorridos por un accidente responsable en 2017.

Cumplimiento, seguridad de los alimentos

Tasa de cumplimiento de seguridad de los alimentos :

2022: 100%

2017: 95%

Tasa de entrega conforme (promedio grupo)

(moyenne groupe) :

2022: 99,50%

2017: 99,27%

Contratación de seniors

2022: Tasa de acceso a capacitación de seniors 24%

2017: Tasa de acceso a capacitación de seniors 24%

Frigo Transports 56 (Morbihan): ¡Bienvenidos a bordo!

En 2022, se incorporaron 27 empleados nuevos a la agencia de Frigo Transports 56. Hemos conocido a Sophie Guillemet, responsable de RR.HH. de la agencia de Bignan, en Bretaña, desde 2013, que ha modulado el proceso de integración de dichos empleados.



► Sophie Guillemet
Responsable de RR.HH.
en Frigo Transports 56

¿En qué medida la integración de un nuevo empleado constituye una etapa crucial en la gestión de los recursos humanos del Grupo DELANCHY?

Diseñar y coordinar la política de integración de los nuevos empleados resulta fundamental para atraer y retener a los candidatos. Hoy en día, el mundo del transporte ha evolucionado. Es un sector en tensión en el que nos cuesta contratar, por no hablar de que las generaciones ya no son las mismas. En el pasado, nos bastaba con dar las llaves del camión a los conductores titulares de la licencia para transporte pesado. A partir de ahora, ya no los lanzamos más así a la carretera. Tenemos que hacernos cargo de ellos desde el momento en que se incorporan a la empresa,

acompañándolos en todas las etapas del recorrido de su integración. Como empleador, prometemos a los recién llegados que nos esforzaremos para respetar su equilibrio profesional y personal, factor nodular de sus expectativas. Por ejemplo, ponemos a disposición de los conductores de larga distancia un cronograma de diez días para que puedan organizar su vida personal y por tanto trabajar con mayor serenidad. Podemos respetar este horario tres cuartas partes del año, pero, en ciertos periodos punta, lo ajustamos lo mejor que podemos. Trabajar en el transporte significa aceptar lo relativamente desconocido. Encontrar un equilibrio requiere un intercambio bidireccional. En la fase de integración, podemos darnos cuenta de que no hemos sido contratados adecuadamente. A la inversa,



«Cada empleado es único, iy también debe serlo su proceso de integración!»

el recién llegado puede darse cuenta de que la empresa no es adecuada para él.

¿Cuáles son las etapas clave del proceso de integración en Frigo Transports 56?

En Frigo Transports 56, la contratación la lleva a cabo el director de la sucursal, sobre la base de una precualificación de CV realizada por mí misma. Su involucración en el proceso de contratación se considera una muestra de respeto hacia los candidatos. Cuando se confirma la contratación, el recién llegado asiste a una reunión de integración de dos horas: se le presenta al grupo y se le ayuda con los trámites administrativos. Esta fase permite un intercambio privilegiado con la persona. Luego, los tutores acompañan a los recién llegados. Los conductores parten en

binomio - un conductor con experiencia y otro recién contratado - para identificar juntos los circuitos, especificidades, limitaciones y tramados. Esta etapa familiariza a los recién llegados con las buenas prácticas que deben observar en materia de conducción, comportamiento en carretera, trazabilidad en términos de logística de transporte (recuento de paquetes en los locales del cliente, llenado de los documentos de transporte) y relación con el cliente. El objetivo es darles las claves necesarias para que puedan incorporar rápidamente nuestros procedimientos. La compañía del tutor es fundamental: sus observaciones nos permiten saber si la persona está apta para continuar la aventura. En logística, los nuevos encargados de maniobras que se incorporan a nuestros muelles también van acompañados de un

tutor. Esto es tanto más importante cuanto que pueden ocupar su puesto por la noche. Por último, tres o cuatro semanas después de que un recién llegado se haya incorporado a la empresa, elaboramos un informe para evaluar el proceso de integración.

¿Cuáles son las condiciones para que una política de integración sea exitosa?

Se trata de encontrar el equilibrio justo entre el marco diseñado por el Grupo y la personalización del recorrido de cada nuevo empleado, que se deja a discreción de las agencias. En Frigo Transports 56, el informe de evaluación suele hacerse de manera informal tomando un café. Otras agencias prefieren elaborar un informe de evaluación por escrito. Cada empleado es único, iy así debe ser también su proceso de integración!»

El impacto ecológico en Charente-Maritime

Reducir el impacto ecológico de la actividad es un elemento importante para el futuro del Grupo DELANCHY. Sus oficinas son muy conscientes de ello y, en su medida, procuran contribuir a este objetivo cada día. Visión general de una estrategia concreta y eficaz en Frigo Transports 17 (Sainte-Soulle - La Rochelle).



► Benoît Renaud
Director de Frigo Transports 17

Vehículos modernos

La adopción de medidas relacionadas con el impacto ecológico implica, en primer lugar, el uso de un material adecuado. La flota de la oficina está compuesta por 9 camiones con acoplado, 7 camiones rígidos Euro 6, un vehículo ligero, así como un vehículo pesado rodante propulsado por gas. Este último será reemplazado por un camión rígido eléctrico en 2023 para servir las entregas en el centro urbano de La Rochelle. *«Predecimos la implantación de las ZFE en las grandes ciudades y nos equipamos con motores más limpios. Estas tecnologías representan a veces un coste adicional considerable, pero el interés final es circular limpiamente y proteger al planeta. En nuestra condición de transportistas, debemos dar ejemplo. Si no lo hacemos nosotros, ¿quién lo hará? Nuestros camiones rígidos recorren de media 12 000 km al mes, lo que garantiza un buen equilibrio entre nuestras salidas y nuestra distribución»*, explica el director de Frigo Transports 17, Benoît Renaud.

La conducción ecológica, una hoja de ruta diaria

Cada semana se evalúa la calidad de conducción de los conductores con la nota ECO-score, que recopila el porcentaje de tiempo al ralentí, el número de veces que se ha apretado el pedal del freno, el consumo de combustible, el mantenimiento de la velocidad del motor en la zona verde del cuentarrevoluciones. Este análisis global indica el grado de previsión y la capacidad de anticipación para evitar repetidos frenazos bruscos. Una buena nota es también la prueba de un uso correcto del vehículo y, por lo tanto, una fuente de optimización de su mantenimiento. Benoît Renaud y su responsable de salud y seguridad, Johann Guerveno, analizan los datos los lunes por la mañana. Dichos datos son correlacionados con el nivel de dificultad de los recorridos. *«Conducir un camión de 25 toneladas o una carga de 1,5 toneladas de mercancía, no tiene la misma incidencia en el consumo de combustible. Las entregas en el centro urbano son complejas debido a la densidad del*



► En 2023, Frigo Transports 17 contará con un camión rígido 100% eléctrico.

tráfico. El servicio de transporte más difícil es en la Isla de Ré en pleno verano a las 5 de la madrugada, cuando hay que lidiar con un escaso número de vías de circulación, con ciclistas distraídos y con turistas a veces entonados», afirma Benoît Renaud. «En un recorrido idéntico con dos conductores distintos,

Guerveno. Gracias a este acompañamiento, «los conductores se dan cuenta que consiguen mejorar su consumo sin que por ello tarden más efectuar sus entregas. En determinados trayectos, hemos podido registrar un descenso del consumo del 12 %, lo que representa un porcentaje considerable», destaca Benoît

«En nuestra condición de transportistas, debemos dar ejemplo. Si no lo hacemos nosotros, ¿quién lo hará? »

el número de veces que se aprieta el pedal del freno puede duplicarse. No nos conformamos con leer las cifras. Caso por caso, acompaño a los conductores en el recorrido para identificar juntos los puntos que debemos mejorar. Por mi condición de antiguo profesor de autoescuela y antiguo conductor, apuesto por la pedagogía», explica Johann

Renaud. Si bien los equipos automáticos de a bordo de los vehículos permiten una curva de progresión rápida, el reto consiste en mantenerla a largo plazo: los conductores deben alcanzar una nota de 8,8/10.

En tal caso, adquieren nuevamente conciencia de ello a través de un cuestionario o en la carretera.

Un enfoque global

Más allá del transporte propiamente dicho, el enfoque comprende también la explotación de la plataforma. «Hemos implantado numerosos procesos: la recuperación de las aguas pluviales reutilizadas para lavar nuestros vehículos, el reciclaje del papel y de varios consumibles: bombillas, pilas, cartuchos de tinta. También velamos por reducir nuestro consumo de energía. Hemos modificado los horarios de iluminación de nuestra plataforma y los equipos se han concienciado sobre gestos ecológicos de la vida cotidiana como apagar las luces de los vestuarios y cerrar las puertas del muelle. Esto puede parecer anodino, pero es también una manera de preservar el planeta. En términos absolutos, todavía podemos mejorar y estoy convencido de que todo el mundo tiene buenas ideas para continuar avanzando», concluye Benoît Renaud.

Para actuar, la confianza es fundamental en La Rochelle

Johann Guerveno se incorporó a Frigo Transports 17 en mayo de 2019. Tras haber recibido formación para convertirse en coordinador de prevención en el transporte por carretera (APTR, por sus siglas en francés), hoy coordina la política calidad-seguridad en la oficina.



► Johann Guerveno
Coordinador de la política
Calidad-seguridad de Frigo Transports 17

Antiguo profesor de autoescuela, Johann Guerveno obtuvo posteriormente su permiso de conducción de vehículos pesados. Durante 8 años realizó rutas regionales, nacionales y europeas. Una experiencia en la que se inspira para velar por la seguridad de los equipos, del material y de las mercancías transportadas. *«El hecho de hablar el mismo idioma que los conductores establece una cercanía. Mi función ha podido suscitar ciertos temores. ¡Es lógico porque es una novedad! Pero, a base de diálogo con el personal itinerante y de operaciones, he conseguido instaurar un clima de confianza. Mi papel no es ser ‘un gendarme’, sino sensibilizarles y ofrecerles una explicación sin juzgarles para que adquieran conciencia de los peligros relacionados con el ejercicio de su profesión con el fin de evitar su ocurrencia»*, insiste Johann Guerveno.

Equipos comprometidos

En la actualidad, los conductores comunican a su jefe las situaciones que han considerado de riesgo durante sus rutas. La seguridad en las instalaciones de los clientes es un componente importante que exige un diálogo para aplicar una solución común. *«Hemos conseguido que un cliente instale una iluminación al explicarle que el acceso al lugar en la oscuridad de la noche era peligroso para nuestros equipos. Independientemente de que se trate una falta de iluminación, de un agujero en la calzada al bajar de la cabina o de una roca decorativa que dificulta las maniobras, los clientes se quedan sorprendidos por nuestras peticiones, pero valoran la iniciativa e implantan voluntariamente las mejoras en sus instalaciones»*, comenta Johann Guerveno.



Itinerario de un nuevo conductor

Valentin Perrocheau, 21 años, se incorporó a Frigo Transports 17 en 2022

«A mi llegada, fui recibido por Johann Guerveno, el cual me entregó el Manual del Conductor, que describe todas las fases de una misión: la entrada en funciones, la conducción, la carga y descarga de la mercancía, la presencia en las instalaciones del cliente y el viaje de vuelta. Adquirí inmediatamente conciencia de los diferentes aspectos de la profesión: la observancia de los tiempos de descanso, la importancia de vigilar la temperatura de la carga, el ponerse un chaleco amarillo en las instalaciones del cliente para aumentar nuestra visibilidad en los muelles, sin olvidar la conducción ecológica. Los primeros días asistí a un curso de formación Aftral en Rochefort para obtener la FIMO Marchandises. El acompañamiento de los conductores experimentados es también muy valioso: me presentaron a los clientes, me dieron consejos. No nos sentimos abandonados en las rutas y cuando uno empieza, esto es muy tranquilizador y nos ayuda a integrarnos.

Yo elegí trabajar de noche. Conducir cuando no hay tráfico es mucho más agradable y menos estresante, aunque al principio cuesta coger el ritmo. Me levanto a las 2 de la madrugada para empezar a las 3:30. Me dirijo a la recogida en los puertos y las lonjas de La Rochelle, de Sables d'Olonne y de Rochefort. A continuación, realizo la entrega a las grandes y medianas superficies regionales, así como a las pescaderías y a las carnicerías de Niort, Cognac, Saintes y Royan. A veces llego incluso a la Isla de Ré o de Oleron. Actualmente conduzco un camión de 19 toneladas y espero aprobar próximamente mi permiso CE para conducir un semirremolque».



Un acompañamiento permanente

La seguridad tiene, en primer lugar, un papel preventivo al asegurarse de que los equipos tengan la capacidad de ejercer su actividad. Cada cinco

1:00 de la madrugada y las 16:00, en función de las salidas de las entregas. Todas las personas involucradas, tanto los conductores como el personal del muelle, son llamadas aparte e invitadas a soplar el alcoholímetro.

la posibilidad de tener un despacho aislado que garantiza la confidencialidad de las conversaciones si un colaborador desea expresarme problemas profesionales o más personales. El cansancio, la familia y la salud son

«Mi papel no es ser ‘un gendarme’, sino sensibilizarles y ofrecerles una explicación sin juzgarles para que adquieran conciencia de los peligros relacionados con el ejercicio de la profesión.»

semanas, los conductores se someten a los exámenes físicos de los permisos de conducir. Se efectúan pruebas de alcoholemia aleatorias en el momento de incorporarse al puesto de trabajo a cualquier persona autorizada para conducir un vehículo en la plataforma: vehículo pesado, vehículo ligero, carretilla eléctrica. «Los controles se escalonan a lo largo del día, entre la

Pueden negarse, pero todo el mundo acepta el dispositivo aprobado por el CSE e incorporado en el reglamento interno», afirma él.

Una dimensión psicológica que debe tenerse en cuenta

Johann Guerveno está también atento a la moral de los equipos. «En la manera de decir buenos días, se percibe si todo va bien o no. Tengo

los parámetros que más influyen en la manera de hacer su trabajo». La validez de las tarjetas, los recordatorios de las visitas médicas, la renovación de los permisos y de los tacógrafos son algunas de las tareas administrativas de las que él se encarga para reducir la carga mental de los conductores. El seguimiento de la FCO se hace en colaboración con RR. HH.



Departamento de La Mancha, el nivel de exigencia más elevado

Sobre el terreno, el Grupo DELANCHY articula la seguridad alimentaria en torno a dos ejes: el respeto de la cadena de frío y la aplicación de unas buenas prácticas de higiene. El transportista vela por ello basándose en herramientas informáticas y en la vigilancia de todos sus colaboradores.



► Frédéric Geay
Director de Frigo Transports 50
(Guilberville - Manche)

El seguimiento de las temperaturas

La ruptura de la cadena de frío puede provocar graves consecuencias en la salud del consumidor. El Grupo DELANCHY, que transporta productos alimenticios frágiles, dispone de las herramientas necesarias para garantizar día tras día el control de las temperaturas, como los registradores o las cortinas de aire con los que están equipados algunos camiones rígidos, así como la plataforma, y que contribuyen al mantenimiento de las temperaturas.

«La tecnología permite ver la temperatura en tiempo real y enviar notificaciones, pero eso no basta», advierte Frédéric Geay, director de Frigo Transports 50, para el cual el seguimiento humano es indispensable. Junto a él, el referente de calidad y responsable QSE de la oficina, se ocupa de comunicarle las anomalías y sensibiliza diariamente



a los equipos sobre este reto: las 19 personas del muelle, así como los 55 conductores que *«deben garantizar la integridad y la conformidad del producto»*. *«Debemos ser impecables en cuanto al respeto de la cadena de frío»*, afirma Frédéric Geay, el cual está realizando actualmente pruebas con un nuevo dispositivo de sondas integradas en el motor del grupo frío: un sistema fiable, sencillo y permanente, pero todavía en fase de pruebas.

Las buenas prácticas de higiene

La seguridad alimentaria pasa también por la higiene. Las buenas prácticas de higiene representan las recomendaciones que se inscriben en las normativas reglamentarias europeas. Unas instalaciones limpias y en perfecto mantenimiento

«La norma IFS Global Market Logistics constituye una mayor garantía para asegurar a nuestros clientes nuestro elevado nivel de exigencia en materia de calidad, de seguridad y de higiene.»

contribuyen a su divulgación. Los nuevos fichajes son formados en buenas prácticas de higiene (BPH), pero el recordatorio de estas reglas para la totalidad de los operarios es permanente. *«Hoy se notifica todo»*, recuerda Frédéric Geay. En 2022, Frigo Transports 50 puso en marcha una iniciativa de certificación acorde con la norma IFS Global

Market Logistics. *«Esta norma constituye una mayor garantía para asegurar a nuestros clientes nuestro elevado nivel de exigencia en materia de calidad, de seguridad y de higiene»*. Es también un objetivo de mejora continua que nos incita a avanzar y a incorporar la iniciativa calidad sobre el terreno y a diario.

Metodología, procedimiento e indicadores

El reporting social, empresarial y ambiental abarca el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2022.

Este se ha elaborado en diversas fases:

- una fase de encuesta para identificar y recopilar los contenidos,
- una fase de consulta del Comité de Dirección para identificar los retos,
- una fase de designación de las personas de contacto referentes por tema,
- una fase de formulación de los retos y de las iniciativas correspondientes que ha dado lugar a la realización de una cartografía,
- una fase de desarrollo de los indicadores,
- una fase de recopilación de los indicadores.

La cartografía determina los retos ambientales, sociales y empresariales cuyo impacto se considera relevante en lo que respecta a la capacidad de la empresa de alcanzar sus objetivos de rendimiento empresarial.

La cartografía estructura y orienta:

- el procedimiento propiamente dicho (temporalidad),
- los temas importantes (acción),
- la elección de los indicadores (reporting).

Son los principios del reporting GRI (Global Reporting Initiative) los que han inspirado este trabajo para iniciar el procedimiento del reporting. El escenario en el que nos encontramos es, según los términos del GRI, *«la organización publica los elementos de información generados por las líneas directrices, pero no responde a todas las exigencias»*.

Es el caso, en particular, de la implicación de las partes interesadas, ámbito en el cual el GRI recomienda:

- realizar un trabajo de identificación (en función de los retos pertinentes),
- plantear un marco de diálogo,
- implicar a las partes interesadas en el procedimiento propiamente dicho y en el reporting.

Este trabajo es un compromiso adquirido, sobre todo, con los clientes, el personal y los socios públicos (fuerzas del orden, en particular) en la mayoría de nuestros lugares de implantación, pero debe extenderse, formalizarse y, sobre todo, consolidarse en un marco recurrente.

Un principio, el de la pertinencia, ha sido objeto de un trabajo en profundidad por parte del Comité de Dirección para asegurarse de que el informe pone de manifiesto los aspectos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales sustanciales de la organización.

Las conclusiones de este trabajo han estructurado el índice de este informe y, en particular, la opción de destacar los aspectos considerados pertinentes y prioritarios, tanto para las partes interesadas como para la empresa: el impacto ecológico, la seguridad alimentaria, la seguridad y el desarrollo humano.

Este trabajo también ha permitido priorizar el desarrollo de determinados indicadores específicos a imagen y semejanza de la composición del parque de vehículos y su evolución, o incluso los indicadores relacionados con la seguridad sanitaria (ver más adelante).

Fase encuesta para identificar y recopilar los contenidos

Esta fase comprende:

- conversaciones en profundidad en función del espectro RSC (aspectos sociales, corporativos y ambientales),
- un estudio comparativo de las prácticas de reporting de la profesión,
- un estudio de las exigencias de los principales grandes clientes (cuestionario RSE).

Designación de las personas de contacto y referentes por temas

Cada tema ha estado bajo la responsabilidad de una persona de contacto referente, encargada de proponer y definir los indicadores en función de su pertinencia y de la disponibilidad de la información. Todos deben incorporar la recopilación en los procesos existentes y asegurarse así de la disponibilidad de los datos.

Formulación de los retos pertinentes

Los argumentos considerados para establecer los retos pertinentes han sido los siguientes:

- el asunto es fundamental para nuestros clientes,
- el asunto está muy presente en el debate público,
- la empresa debe responder a las exigencias sobre el asunto.

Desarrollo de los indicadores

La mayoría de los indicadores considerados está presente en la norma GRI, así como en la Directiva europea sobre la información extrafinanciera. Se han creado o adoptado varios indicadores específicos del universo profesional de la empresa con el fin de garantizar la pertinencia de la información proporcionada:

- En materia de seguridad vial: número de accidentes responsables (relacionado con el número de kilómetros recorridos)
- En materia de huella de carbono: beneficiarios de la formación sobre conducción ecológica.
Nota media ECO-score
Consumo medio de los tractocamiones
Composición del parque de vehículos

- En materia de seguridad alimentaria:
Tasa de cumplimiento de la seguridad de los alimentos
Tasa de entregas conformes

Se han considerado varios indicadores sin objeto ya que, en este sentido, la empresa observa la normativa.

Referencia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La empresa se inspira en los Objetivos de Desarrollo Sostenible para profundizar en su procedimiento RSE.

Ha elaborado un trabajo sustantivo para:

- identificar los objetivos a los que contribuye directamente,
- concretar para cada uno de ellos los objetivos pertinentes.

Vías de progreso

Este informe es susceptible de mejora. Si bien se ha profundizado en determinados aspectos, el trabajo sobre la pertinencia de los retos con respecto a la actividad, otros aspectos constituyen *un work in progress*.

Indicadores sociales 2022

PLANTILLA

2022

3 416

2021

3 246

Comentario:
2022 CDD + CDI + plantilla
Interinidad a 31/12/2022

2021 CDD + CDI + plantilla
Interinidad a 31/12/2021

REPARTO POR GÉNERO



2022

489

2021

409



2022

2 647

2021

2 548

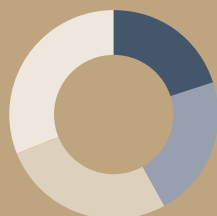
Comentario:
CDD + CDI a 31/12/2022
(excepto interinidad)

REPARTO POR EDAD

2022



2021



EMPLEO

Contrataciones y despidos



2022

Contrataciones

1 002

Despidos

140

2021

Contrataciones

915

Despidos

111

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

Absentismo

2022

8,60 %

2021

8,60 %

Comentario:
Número de días de ausencia
(accidentes laborales y bajas
no justificadas) / sobre el
número de días trabajados.

Antigüedad



2022

9 años y 1 mes

Todo el conjunto
del personal

7 años y 9 meses

Obreros/Empleados

14 años y 7 meses

Supervisores

12 años y 6 meses

Directivos

2021

9 años y 5 meses

Todo el conjunto
del personal

8 años y 4 meses

Obreros/Empleados

15 años

Supervisores

12 años y 7 meses

Directivos

SALUD Y SEGURIDAD

Accidentes

2022	2021
222	297

Comentario:
Número de AT que hayan provocado una baja.

FORMACIÓN

Conductores formados en conducción ecológica

2022	2021
37	30

Comentario:
Pocos cursos de formación en 2020, nos hemos centrado en la formación de los carretilleros.

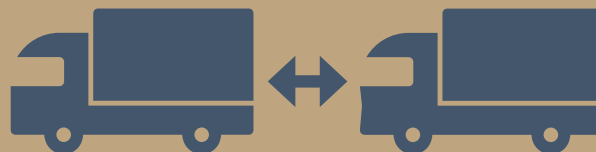
Nota ECO-score

FINALES DE 2022	FINALES DE 2021
8,18 / 10	8,17 / 10

Elemento cualitativo

La empresa ha adoptado la nota ECO-score* (software Optifleet) para mejorar el consumo medio de sus vehículos

* Notable: ≥8 / Puede mejorar: <->7,9 /
Baja: <6 de ses vehículos.



FINANCIACIÓN EN CONCEPTO DE FORMACIÓN

2022	2021
1 493 184 €	1 557 097 €

Elemento cualitativo

Presupuesto que incluye la contribución obligatoria y la inversión del grupo en formación tras deducir los pagos.

PLAN DE FORMACIÓN

2022



Número de horas
28 773



Número de alumnos
1 263



Número de sesiones
517

2021



Número de horas
18 976



Número de alumnos
1 184



Número de sesiones
370

Indicadores sociales 2022

EMPLEO

Ayudas al empleo y aprendizaje

Contrato de formación profesional y aprendizaje

2022

64

2021

79

Comentario: corresponde al número de contratos de formación y aprendizaje suscritos a lo largo del año.

Empleo e inserción de personas con discapacidad

2022

Porcentaje de trabajadores en situación de discapacidad: **5,06 %**

2021

Porcentaje de trabajadores en situación de discapacidad: **5,44 %**

2022

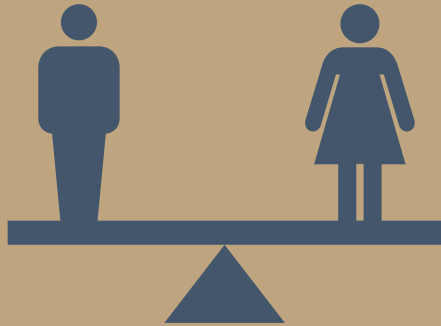
Contratación de trabajadores reconocidos TH: **18**

2021

Contratación de trabajadores reconocidos TH: **22**

Igualdad entre hombres y mujeres

En 2022, 22 empresas del Grupo DELANCHY se vieron obligadas a calcular y publicar el resultado de su índice de igualdad profesional mujeres/hombres. Entre estas empresas, una de ellas obtuvo una puntuación de 88 puntos sobre 100. En cuanto a las demás empresas del grupo, no se pudo calcular el índice debido a la existencia de uno o varios indicadores incalculables. El Grupo DELANCHY sigue ocupándose de los problemas de diversidad existentes en sus actividades. Por consiguiente, la igualdad entre mujeres y hombres y en lo que respecta a la remuneración y la promoción profesional son elementos esenciales de la política de recursos humanos implantada por el grupo.



EMPLEO DE SENIORS

2022



Porcentaje de acceso a la formación de seniors

24 %

2021



Porcentaje de acceso a la formación de seniors

22 %

Comentario: colaboradores de más de 50 años.

SEGURIDAD VIAL

Conductores reincidentes



FINALES DE 2022

16

FINALES DE 2021

19

Km recorridos hasta producirse 1 accidente responsable

2022

425 925

Km

2021

427 362

Km

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

Cumplimiento, seguridad de los alimentos



Tasa de cumplimiento de la seguridad de los alimentos

2022

100 %

2021

95,15 %

Elementos cualitativos

La tasa de cumplimiento de la seguridad de los alimentos se calcula con relación a las evaluaciones realizadas por la DDPP en diferentes lugares. En función de la evaluación, la ponderación se hace de la siguiente manera. Muy satisfactoria: 100 %. Satisfactoria: 66 %. Debe mejorar: 33 %. No satisfactoria: 0 %.

El resultado se encuentra libremente disponible en Internet desde el 01/03/2017.

Tasa de entrega conforme (media del grupo)

2022

99,50 %

2021

99,27 %

Indicadores medioambientales 2022

Consumo medio de los tractores (fuente: Optifleet)



FINALES 2022

27,37 1
/ 100

FINALES 2021

27,49 1
/ 100

Nota ECO-score

2022

8,18

2021

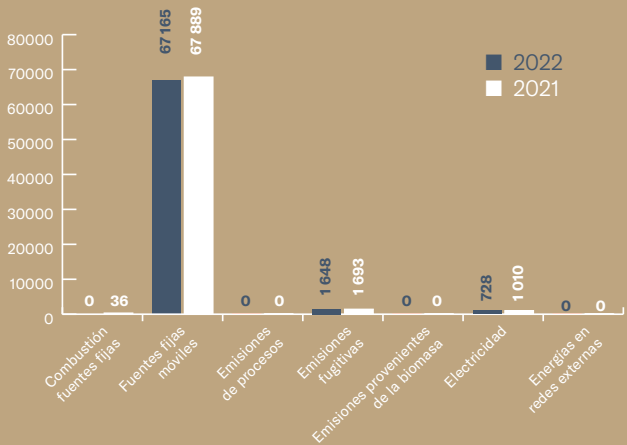
8,17

Elemento cualitativo

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

* Notable: ≥ 8 / Puede mejorar: $6 <-> 7,9$ / Bajo: < 6

Emisiones por partida (toneladas equiv. CO₂)



Comentario: En términos generales, en estos emplazamientos las emisiones de gases de efecto invernadero presentan una reducción de aproximadamente un 10% con respecto al año de referencia, lo cual se debe fundamentalmente a una disminución en el consumo de carburantes de vehículos y, en menor medida, a una reducción de las fugas de líquidos refrigerantes.

Emisión de CO₂ por km recorrido

1º semestre 2022

0,7149 kg/km

1º semestre 2021

0,7189 kg/km

2º semestre 2022

0,7082 kg/km

2º semestre 2021

0,7100 kg/km

Fuente: conjunto del parque móvil de PL diésel en propiedad y en alquiler de larga duración.

Composición del parque de vehículos

31/12/2022

Euro 5 : 0,80 %



Euro 6 : 99,20 %



31/12/2021

Euro 5 : 2,69 %



Euro 6 : 97,31 %



Consumo eléctrico de las superficies refrigeradas



FINALES 2022

72,61
kWh/m³

FINALES 2021

72
kWh/m³

FINALES 2020

75
kWh/m³

Comentario:

El consumo eléctrico ha seguido disminuyendo. Nuestra política de continuidad, sustitución de los sistemas de enfriamiento e iluminación LED está dando sus frutos.

Reservas y garantías para riesgos en materia medioambiental

COBERTURA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

1 112 000 €

SINIESTRO

100 000 000 €

por daños consecuentes, garantía de la aseguradora.



Tratamiento de residuos derivados de los trabajos de saneamiento

2022

Lodos hidrocarburos
60,85 t

Lodos no hidrocarburos
-

Aguas/lodos hidrocarburos
-

Líquido hidrocarburo
235,93 t

Material de vaciado
9 t

Arena de chorreo
18,40 t

EN 2021

Lodos hidrocarburos
112,290 t

Lodos no hidrocarburos
16,440 t

Aguas/lodos hidrocarburos
-

Líquido hidrocarburo
210,710 t

Material de vaciado
9,320 t

Arena de chorreo
10,500 t

Elementos cualitativos

Para evitar cualquier riesgo de rechazo, la planificación de las tareas de mantenimiento se realiza como mínimo cada semestre (algunas obras requieren un repaso trimestral).

«Reducir nuestra huella ecológica es algo imperativo»

Entrevista con Yannig Renault, director técnico del Grupo DELANCHY.

¿Qué importancia concede el Grupo DELANCHY a la huella ecológica?

¡La huella ecológica es un concepto que nos afecta a todos! Los informes científicos señalan que, si no modificamos nuestras prácticas, nos encaminamos directamente hacia la catástrofe. Para el Grupo DELANCHY, abordar esta cuestión sin vacilaciones es ante todo una acción ciudadana con el objetivo de preservar el futuro común. Como empresa de transportes, nuestro enfoque ha ido evolucionando. Hace apenas 15 años, el suministro a los clientes era la prioridad absoluta. Garantizar el horario de entregas antes que controlar el consumo era algo inherente a la profesión. Desde hace unos años, tratamos de respetar la seguridad vial e intentamos consumir menos carburante, sin comprometer el servicio que prestamos a nuestros clientes. Hemos pasado de un enfoque basado en la eficacia a otro basado en la eficiencia.

¿Por qué han optado por la combinación energética?

Desde el momento en que ha sido posible, hemos probado nuevas tecnologías a través de preseries, y más adelante hemos adquirido vehículos en cuanto han salido al mercado para ponerlos a prueba. Probamos el primer vehículo

eléctrico en 2017, y en 2020 compramos el primero que salió de la cadena de montaje. En paralelo, hemos ampliado estos experimentos a otros carburantes alternativos: gas, biocombustibles, hidrógeno.

Mantenemos una línea de actuación que se ha convertido en un estándar para las empresas de transportes en lo relativo a las restricciones de uso y las capacidades intrínsecas de cada energía. El gas se queda fuera por el momento: la tecnología es defectuosa y el coste prohibitivo. Los vehículos eléctricos van a seguir desarrollándose a medida que las baterías tengan cada vez mayor rendimiento. De aquí a cinco años podemos imaginar que se destinarán a recorridos de media distancia. Probablemente seguirá siendo necesaria una división: energía eléctrica para el ámbito urbano, gas o biodiésel para el regional y diésel para el nacional. Para el año 2035, el diésel será sustituido por el hidrógeno.

¿Cómo explicar las esperanzas que el Grupo DELANCHY tiene depositadas en el hidrógeno?

Se trata en primer lugar de una firme convicción de Brigitte Delanchy. Desde el punto de vista ecológico es una maravilla, y en cuanto al aspecto técnico, el hidrógeno es algo que puede corresponder a nuestros usos. Por ahora el coste de adquisición sigue siendo demasiado elevado y el

rendimiento energético excesivamente bajo. Por cada kW recibido de la red y transformado por una pila de combustible, menos de 0,5 kW termina llegando a la rueda. Es un rendimiento más o menos idéntico al de un motor diésel, pero muy inferior al de un motor eléctrico con batería. Teniendo en cuenta que el precio de un vehículo impulsado por hidrógeno supone siete veces el de un camión diésel, el precio de coste de nuestras prestaciones se vería impactado directamente en proporciones similares. El transporte y el almacenamiento del hidrógeno influyen también en su accesibilidad. El precio de 1 kg de hidrógeno verde oscila entre 10 y 14 €. Esto invita a idear soluciones de producción ubicadas lo más cerca posible del punto de consumo. A pesar de los obstáculos actuales, el hidrógeno es a nuestro modo de ver la única energía limpia capaz de alcanzar la autonomía deseada. Naturalmente, la creación de una red integrada y ventajosa llevará su tiempo, pero no me sorprendería que el hidrógeno se acabara imponiendo en los desplazamientos dentro de 15 años.

¿Cuál es su postura con respecto a las demás energías alternativas?

La energía eléctrica con batería es la solución óptima para la distribución en ciudad. El B100 es una



alternativa de menor coste para nuestros clientes, pero emite más partículas finas y NOx que el diésel clásico. La norma Euro 7, que endurecerá los umbrales de tolerancia relativos a estas emisiones, podría hacer que nos replanteemos el uso del B100. El XTL, que emite menos partículas que el gasoil, respondería mejor a las exigencias de la norma Euro 7, pero su escasa disponibilidad no permite adquirirlo en grandes cantidades. Por otra parte, todavía no cuenta con el certificado de calidad del aire Crit'Air 1, que es un requisito previo para garantizar las entregas en zonas de bajas emisiones de tráfico (ZFE-m, en Francia). Hemos dejado de invertir en motorizaciones con gas, cuyos desarrollos son más difíciles de llevar a cabo por los constructores y fabricantes de equipos. Además de su coste, la tecnología es menos fiable y hace más vulnerable a un transportista en caso de avería o de daños. Si hacemos balance de los experimentos que hemos realizado hasta la fecha, ninguno de ellos ha sido perfecto. Nos hemos limitado a hacer tanteos. Tampoco hay que olvidar que el motor diésel sigue siendo muy relevante:

el nivel de emisiones actual es muy reducido en comparación con el de hace 30 años. Basta con ponerse detrás de un tubo de escape para comprobarlo: ya no hay humos ni olor a carburante mal quemado. Seguimos necesitando el motor de explosión, pero con carburantes no fósiles, como biodiésel o biogasolina, mientras aguardamos la implantación a gran escala de la energía eléctrica y el hidrógeno.

meseta". Es algo que se ve al hacer el seguimiento del consumo de carburante, a pesar de que nuestros conductores hayan recibido una formación de conducción ecológica. Se actúa sobre los flujos de circulación para maximizar el llenado de los vehículos y reducir el kilometraje en vacío, pero se trata de un enfoque económico y no puramente ecológico. Nuestras capacidades de actuar sobre la cadena logística

«La energía eléctrica con batería es la solución óptima para la distribución en ciudad.»

¿Cuáles son las demás vías de avance posibles?

La tecnología es un enorme potenciador, pero el tiempo necesario para ponerla a punto contrasta con la inmediatez de los cambios que es preciso realizar en el sector y, a escala global, en todo el planeta. Por mucho que se presione a los constructores, hay un tiempo de desarrollo que no puede obviarse. Por lo demás, cuanto más se perfeccionan las tecnologías, más se aproximan a un "efecto

dependen también de la organización de nuestros clientes, que a su vez está sujeta a los deseos de los consumidores finales. En términos absolutos, el margen de progreso óptimo sería una toma de conciencia y una evolución de los hábitos de consumo de los franceses, incluidos los 3500 empleados del Grupo DELANCHY. En todo caso, no hay que ponerle límites a la reflexión si queremos seguir progresando.

Reducir la huella ecológica de la limpieza

En 2021, Frigo Transports 21 y Frigo Transports 44 pusieron en marcha pruebas relativas al uso de un nuevo producto más respetuoso con el medioambiente para la limpieza y desinfección de los camiones: DEFI V ECO. Perfeccionado por SID, este producto es utilizado por todas las plataformas del Grupo DELANCHY desde 2022.

«Nos ofrecieron probar el DEFI V ECO, que era un poco revolucionario al ser biodegradable al 100 %. Concretamente, este producto no contiene ninguna sustancia química, lo que mejora la calidad de nuestros residuos. En la plataforma empleamos 2000 litros de producto al año para la limpieza y desinfección de nuestros vehículos», cuenta Ionel Cocor, responsable técnico de Frigo Transports 21. Los efluentes contienen únicamente los residuos orgánicos y grasos retirados de los camiones al concluir el proceso. A continuación, estos pasan a un desarenador antes de ser destinados a la red de recogida de aguas residuales. El DEFI V ECO es en realidad una mejora de un producto que el Grupo DELANCHY utilizaba desde hace varios años y que fue desarrollado en colaboración con su proveedor, la Sociedad Industrial de Difusión (Société Industrielle de Diffusion o SID).

«No solamente la composición del producto es más saludable para el medio ambiente, sino que también respeta las exigencias imprescindibles en nuestra actividad. SID ha creado para nosotros un producto antibacteriano, que elimina los olores –un criterio importante, porque transportamos muchos productos de pesca– y es antiestático. La suciedad tarda más en volver que con un producto clásico, y nosotros no hacemos concesiones en cuanto a la limpieza de nuestros vehículos. ¡Para el Grupo DELANCHY, tener camiones impecables es la norma fundamental!», señala el responsable técnico de Frigo Transports 44, Guillaume Hivert. Los primeros experimentos llevados a cabo por las dos agencias piloto han permitido además retar a SID en ese aspecto. *«Constatamos un problema de brillo después del secado, y solicitamos que se mejorara esa faceta», afirma Ionel Cocor. Por su parte,*

Guillaume Hivert añade: «Obtener el mismo nivel de brillo era algo esencial para nosotros, ya que nuestros camiones son el principal vector de la imagen de la empresa». Entre las distintas muestras probadas, Frigo Transports 21 y Frigo Transports 44 se quedaron ambas con una versión sin fragancia, más agradable para su uso por los técnicos de limpieza. Otra plusvalía más indirecta es que el DEFI V ECO requiere mucha menos agua. *«Genera menos espuma, por lo que consume menos agua para enjuagarlo. Esto puede parecer anodino, pero si sumamos todos los lavados, lo que se gana no es poca cosa»,* apunta Ionel Cocor. *«Dado que el producto es menos graso, logramos optimizar el tiempo de lavado en varios minutos. Estamos satisfechos con este producto tan completo, que en la actualidad se emplea en todas las plataformas del Grupo DELANCHY»,* concluye Guillaume Hivert.



Del DEFI V al DEFI V ECO: una colaboración duradera

Michel Charreyron, director comercial de S.I.D



«S.I.D elabora y fabrica productos de mantenimiento industrial desde hace más de 50 años. Gracias a nuestro equipo de I+D, mejoramos regularmente nuestras fórmulas para ofrecer a nuestros clientes productos más respetuosos con el medio ambiente. Concretamente, introducimos componentes naturales provenientes de la agricultura biológica para optimizar la biodegradabilidad de nuestras soluciones. Es eso mismo lo que hemos hecho para el DEFI V ECO, que hemos desarrollado en colaboración con el Grupo DELANCHY. Cooperamos desde hace ya 20 años, y en 2013 concebimos la versión anterior, el DEFI V. ¡En esa época, aquello ya suponía un reto para el Grupo DELANCHY, que nos sugirió el nombre del producto!». La limpieza y desinfección de los camiones que transportan productos

alimenticios se rigen por normas muy rigurosas: nuestras fórmulas están homologadas por el Ministerio francés de Agricultura y Soberanía Alimentaria conforme a valores virucidas y bactericidas que deben ser respetados. A petición del Grupo DELANCHY, perfeccionamos nuestro producto inicial sustituyendo los tensioactivos provenientes de la familia de los EDTA por tensioactivos naturales alquilpoliglucósidos (o APG), que presentan una mayor biodegradabilidad y un potencial irritante muy bajo. A diferencia de un producto tradicional con tensioactivos químicos, biodegradable al 60%, con tensioactivos vegetales obtenemos una biodegradabilidad del 98%. Este rendimiento supone una contribución para reducir significativamente el umbral de DQO en los residuos. A partir de las evaluaciones de las primeras muestras suministradas, trabajamos con abrillantadores naturales para obtener un acabado perfecto en los vehículos. ¡Al salir del lavado, los camiones están totalmente esterilizados y presentan el nivel de brillo exigido!». ».

«Tenemos un poder directo sobre la concepción de nuestros edificios»

Entrevista con Bruno Lesaint, director inmobiliario del Grupo DELANCHY.

¿Cuál es el impacto del sector inmobiliario en la huella de carbono del Grupo DELANCHY?

El consumo energético de nuestro parque inmobiliario tiene escasa importancia si lo medimos con el volumen de negocio del Grupo: se ubica en torno al 3 %. Las acciones que llevamos a cabo para efectuar ahorros de energía tienen efectos relativamente débiles si consideramos el alcance global de nuestras actividades... ¡pero eso no quiere decir que haya que ignorarlas! Desde hace varios años, buscamos para cada proyecto los mejores métodos de construcción para ser más eficaces. Es lo que hacemos en Gannat, donde estamos renovando y ampliando nuestra plataforma actual. Cuando hablamos de eficiencia energética de los edificios, el primer punto a abordar es el continente, es decir, el aislamiento de paredes y techos así como la calidad de las puertas en nuestras dársenas. En nuestras plataformas, enfiamos un volumen de aire en el interior de los edificios, ¡y luego nos pasamos el día abriendo y cerrando puertas que dan directamente al exterior! Perdemos mucho frío, de ahí la importancia de optimizar lo que denominamos SAS, que es la parte contra la que choca el remolque del camión y nos permite formar una unión más o menos

estanca entre el remolque del camión pesado y la dársena. La calidad de nuestros paneles de frío también es esencial: nuestras cámaras frigoríficas están fabricadas con paneles provistos de una lámina de espuma de poliuretano. En este punto primamos la eficacia del producto por encima de su pura calidad medioambiental. La espuma de poliuretano es el mejor material en términos de resistencia térmica. ¡Para un espesor equivalente, una espuma de poliuretano es dos veces más eficaz que un aislante mineral de tipo lana de vidrio!

sistemas de enfriamiento. No obstante, tenemos una política muy voluntarista al respecto: hace 5 años, empezamos a convertir nuestras instalaciones para el uso de otros líquidos refrigerantes. Hemos integrado sistemas que funcionan con CO₂, un líquido cuyo impacto medioambiental es mínimo en comparación con los fluidos HFC (hidrofluorocarburos), que sí tienen un impacto demostrado sobre el efecto invernadero. En último término, nos adelantamos al reglamento europeo que prohíbe el uso de fluidos HFC en nuestros equipos para el año 2025. El cambio está

«Tenemos un ‘toque DELANCHY’: la optimización de los flujos de actividad en un marco de trabajo agradable.»

¿Y qué pasa con los sistemas de enfriamiento que permiten conservar los alimentos a buena temperatura?

Tenemos un poder directo sobre la concepción de nuestros edificios y sobre los materiales de estanqueidad pero, una vez que hemos optimizado estos parámetros, dependemos de la eficiencia de los fabricantes de los

hecho al 98 %, y nos quedan dos años para terminar de adecuar nuestras instalaciones a las normas.

¿Cómo se mide esta eficiencia medioambiental?

Hemos definido un indicador de seguimiento: el consumo eléctrico de las superficies refrigeradas. Gracias a los nuevos sistemas de



enfriamiento y a la iluminación LED, hemos alcanzado un umbral de consumo eléctrico de 77 kW por m³. Pero este umbral corresponde a un «efecto meseta». Este es un tema muy técnico que se ha vuelto más complejo con lo que en Francia se conoce como el «Decreto terciario», que estipula que es preciso alcanzar una reducción del consumo eléctrico del 60 % para el año 2030 con respecto a un año de referencia situado entre 2010 y 2020. La empresa energética estatal EDF nos asiste para decidir, para cada emplazamiento, el mejor año de referencia. Estamos realizando una auditoría: las primeras conclusiones llegarán a principios de 2023.

Pero la RSE no se limita al medio ambiente. ¿Puede hablarlos de las demás facetas que se tienen en cuenta en la política inmobiliaria del Grupo?

Un edificio es el entorno inmediato de nuestros colaboradores, de ahí que no haya concesiones en las decisiones tomadas en materia de seguridad y ergonomía de las instalaciones. Nuestras plataformas están pensadas para adaptarse a los flujos

de actividad de las personas que trabajan dentro. Esa es la base de todo, no se construye un cubo diciendo «*que la gente se apañe como pueda ahí dentro*». Reflexionamos incluso sobre la propia disposición de los distintos espacios en función de la actividad de la plataforma. Es lo que yo llamo el «toque DELANCHY»: una optimización de los flujos de actividad en un marco de trabajo agradable. En nuestros talleres, las operaciones de carga se aseguran mediante transpaletas eléctricas. Al efectuar maniobras, los choques pueden producir un deterioro de las instalaciones. Por ello, protegemos las paredes o los equipos mediante protectores, es decir, bloques que se colocan sobre los paneles sándwich para preservarlos de los impactos. En la industria, estos protectores se realizan generalmente en hormigón, un material resistente y barato. Sin embargo, cuando el hormigón se raya desprende polvo, se ensucia y es difícil de limpiar: ¡justo lo que queremos evitar en nuestro entorno de trabajo! Hemos optado por tanto por protectores con un revestimiento de resina, cuyo mantenimiento es mucho más sencillo y cuya calidad es muy

superior desde el punto de vista sanitario. La relación es de 1 a 5 por metro lineal de protector en términos de precio de compra.

¿Hay ámbitos en los cuales el Grupo DELANCHY aún puede progresar?

La ley nos obliga a equipar el 30 % del valor de nuestras superficies de tejado con paneles fotovoltaicos: a partir de 1000 m² hay que prever 300 m² de superficie de paneles. Esta tercera parte supone entre el 10 y el 15 % del consumo energético de una plataforma. Esto nunca cubrirá nuestras necesidades en términos de energía, pero es una manera de participar en un esfuerzo colectivo. Puede existir un interés complementario, como hemos visto en La Gravelle y en Générac: permitir a los colaboradores aparcar sus vehículos a la sombra en verano. Esa energía podría utilizarse para recargar los vehículos eléctricos. La otra vía de desarrollo está vinculada a la calidad de los materiales de aislamiento que empleamos. A fin de cuentas, se trata de la primera fuente de eficiencia medioambiental de nuestros edificios.

Gannat: una nueva plataforma en el marco de la política de responsabilidad

En la zona de actividad de Les Prés Liats, entre los departamentos de Allier y Puy-de-Dôme, se ubica la más reciente de las plataformas de Delanchy, a punto de finalización. Hace dos años se tomó la decisión de edificar una nueva construcción, aplicando las lecciones del pasado en materia medioambiental y de ergonomía. Visita a la obra con Bruno Lesaint, director inmobiliario del Grupo DELANCHY.

Combinar experiencia e innovación

«Para esta nueva plataforma, estamos implementando todas las buenas prácticas que hemos desarrollado y afianzado en las anteriores instalaciones. Así, los tejados se pintarán de blanco para optimizar el reflejo de la radiación solar. De los materiales del continente hasta las puertas instaladas en la dársena, todos los componentes seleccionados ya han sido puestos a prueba y sometidos a experimentación a nivel del Grupo», expone Bruno Lesaint. «Consideramos que se trata de espacios de vida y damos prioridad a la comodidad de uso y la seguridad de las personas que trabajan allí. Para algunos no es más que un mero detalle, pero estamos instalando un sistema de neutralización de olores que funciona con rayos ultravioleta y sanea a la

perfección el ambiente de los vestuarios y las zonas de secado de los uniformes. Una vez finalizada y entregada una construcción, los miembros del consejo de administración son quienes acuden

centro de la dársena de enfriamiento. Esto supone una novedad, ya que las oficinas operativas se ubican por lo general a un lado de la zona de trabajo. Situándola de nuevo en el centro, esperamos facilitar

«Se trata de espacios de vida, damos prioridad a la comodidad y la seguridad de las personas que trabajan.»

sistemáticamente en persona para efectuar los últimos ajustes, ino se les escapa un solo detalle! Seleccionamos soluciones de eficacia probada, pero permanecemos abiertos a nuevas propuestas y mantenemos una supervisión técnica permanente. Para esta plataforma, la innovación principal consiste en situar la oficina operativa en el

la relación entre la dirección y los operarios, ofreciéndoles mayor proximidad y una mejor visión de las operaciones de carga y descarga. Esta nueva disposición debería contribuir al respeto de las consignas y a reducir los comportamientos de riesgo: los directivos podrán interactuar más rápidamente con el personal y los conductores».



Una construcción solidaria

«Con el tiempo, el equipo encargado de los proyectos inmobiliarios ha desarrollado unos conocimientos especializados únicos», prosigue Bruno Lesaint. «Capitalizamos lo aprendido en las distintas obras, pero también las lecciones que podemos extraer del envejecimiento de nuestro parque inmobiliario, para optimizar la implantación de los locales, considerar los mejores materiales y, finalmente, facilitar la vida a nuestros empleados. La construcción es una inversión a largo plazo. Nuestras plataformas están previstas para funcionar durante al menos 20 años, ino se contempla realizar ahorros a corto plazo! Un ejemplo que ilustra esta visión a largo plazo: seguimos teniendo los mismos socios de construcción. El arquitecto, el contratista general, el alcatador –por no seguir enumerando– son empresas bretonas en su mayoría, que colaboran con el Grupo DELANCHY desde hace décadas. La única excepción es la empresa de revestimiento de paredes, radicada en Dijon, ipero que también colabora con nosotros desde hace mucho tiempo! Han aprendido a trabajar con nosotros, conocen

nuestro nivel de exigencia, se adelantan a nuestros deseos y hacen posible una colaboración con total confianza. Ganamos tiempo en el seguimiento de la construcción y sabemos que se esforzarán por respetar las reglas del oficio, lo cual constituye una garantía de durabilidad de los edificios. La fidelidad y el compromiso que manifiestan estas empresas año tras año es un reconocimiento a la inversión que nosotros realizamos en ellos: aunque revise- mos sus precios, no tratamos forzo- samente de reducirlos al máximo. ¡Es un deseo personal de Brigitte Delanchy que las empresas que trabajan para el Grupo reciban una remuneración adecuada!».

Una tercera instalación fotovoltaica

Conforme a las directrices del «Decreto terciario», se instalarán alrededor de 1000 m² de paneles fotovoltaicos dentro del recinto de la nueva plataforma. Estos se implantarán a nivel de suelo y no en tejados, puesto que el Grupo DELANCHY se niega a instalar equipos que incluyan metales pesados por encima de zonas de trabajo del personal.

Esta instalación facilitará asimismo la supervisión y las operaciones de mantenimiento de los inversores de corriente que complementan los paneles fotovoltaicos. «Anticipación es una palabra clave en el mundo de la construcción, donde los plazos se miden en décadas» concluye Bruno Lesaint. «Por ejemplo, el Grupo procura adquirir un terreno en propiedad suficiente como para permitir ampliaciones de cara a instalaciones futuras. Esto no siempre es posible en las metrópolis muy urbanizadas, como París o Lyon, pero es una constante en la política inmobiliaria del Grupo. ¡Tenemos previstos espacios de crecimiento!».

Gannat en unas cuantas cifras

- Terreno en propiedad: 34 600 m²
- Superficie global de construcción: 3 400 m²
- Superficie de la dársena de enfriamiento: 2 400 m²
- Número de puertas de la dársena de carga: 30
- Plantilla prevista 100 a 140 personas
- Superficie de paneles fotovoltaicos: 1 000 m²
- Inicio de la obra: été 2022
- Puesta en funcionamiento: primavera de 2023





Obra sostenible en Gannat

Espacio sensible: las dársenas de carga constituyen una zona esencial para la seguridad de los operarios y el mantenimiento de la temperatura en las instalaciones. En este nuevo edificio, han sido equipadas con sistemas de puertas seleccionados para limitar las pérdidas de temperatura hacia el exterior.

«Hay que formar sin parar y controlar»

Entrevista con Pascal Grandin, responsable de Reglamentación y seguridad del Grupo DELANCHY.

¿Qué lugar ocupa la seguridad vial entre sus competencias?

Me ocupo de la seguridad de las personas: en las plataformas, en los edificios, en carretera. Junto con Sylvain Victorin-Savin, que también fue gendarme, realizamos el seguimiento y análisis de las infracciones, los siniestros y los accidentes. Garantizamos un seguimiento minucioso de las curvas de velocidad descargando los tacógrafos de los vehículos cada 4 días, aunque la ley solo exige hacerlo cada 90 días. En el caso de los conductores nuevos, lo hacemos incluso a diario. Esto nos permite realizar los ajustes necesarios gracias a una retroalimentación de datos muy rápida. Pasamos esa información a los jefes de operaciones, para que sensibilicen a su gente.

¿Qué representa la seguridad vial para el Grupo DELANCHY?

Para el Grupo DELANCHY, es algo fundamental. Como transportista, tenemos la obligación de sensibilizar

constantemente a nuestros 1300 conductores y a nuestros jefes de operaciones para que estén vigilantes. Nos tomamos el tema muy

30 minutos del viaje. Llega tarde a las instalaciones del cliente y eso se sabe. Se tiene una reputación y hay que cuidarla.

«Nos centramos en la formación de los equipos, en la calidad del material y en el control.»

en serio. Un camión se puede convertir en un arma de oportunidad. Si no se respeta el código de circulación, los conductores reciben una sanción directa. Deben abonar las multas, se les quitan puntos del carnet, y si los pierden todos, ya no pueden trabajar. El respeto de la normativa y del código de circulación también es una cuestión económica y de imagen. La DREAL realiza controles en carretera para comprobar los tiempos de descanso y de servicio. Si detiene a un conductor en ruta, se pierden al menos

¿De qué palancas dispone para garantizar la seguridad vial?

Nos centramos en la formación de los equipos, en la calidad del material y en el control. Nuestra flota se compone de los vehículos más cómodos posibles, que están dotados de todas las opciones de seguridad: alarma de línea continua con zumbador o vibración, aviso de distancias de seguridad, tacógrafos que emiten una señal si se supera el límite de la velocidad autorizada. Esta tecnología permite realizar un seguimiento de toda la



actividad: los tiempos de descanso y de trabajo, la velocidad, las infracciones. Cuando se comete una infracción, se produce sistemáticamente un intercambio entre el jefe de operaciones y el conductor. Principalmente, se trata de un intercambio de comentarios para comprender la situación y evitar que se repita.

El Grupo DELANCHY también ha elaborado una carta que todos los conductores deben firmar cuando se incorporan a la empresa. Nuestro reglamento interno prevé especialmente el control del consumo de alcohol y estupefacientes. El comité de seguridad se reúne cada dos meses para llevar a cabo una revisión de los progresos y establecer líneas de mejora. Estos indicadores nos ayudan a progresar.

¿Qué progresos han hecho en materia de seguridad vial?

Gracias a las iniciativas adoptadas en los últimos años, nueva carta del conductor, D'Livery distribución del kit de seguridad, etc.), el porcentaje de denuncias e infracciones se reduce continuamente.

¿Qué iniciativas han tomado últimamente?

La política de prevención se extiende a todo el grupo. La seguridad vial no concierne solamente a los conductores, sino a todos. Solamente un tercio de las infracciones se pueden atribuir a nuestros conductores. En la mayoría de las ocasiones, están producidas por el tráfico, condiciones climáticas, el comportamiento de otros usuarios de la carretera o bien un mapa de ruta mal trazado. Para resolver este último punto, pusimos en marcha en 2021 un curso de formación sobre normativa destinado a los jefes de operaciones. Deben estar vigilantes para no poner al conductor en riesgo o en situación de cometer infracciones. El período de servicio es de 10 horas como máximo si su turno ha empezado antes de las 5:00 h de la mañana; de lo contrario, es de 12 horas. Si un conductor sale a las 3:00 h de la mañana, debe tener menos clientes en su hoja de ruta. En total se han formado más de 100 jefes de explotación acerca de las infracciones, la reglamentación europea, el código de transporte. De este modo, están preparados para analizar los errores

y explicarlos a los conductores. Desde 2022 hemos introducido árbitros de seguridad en todas las agencias para transmitir nuestras instrucciones sobre el terreno. Cada 6 meses se reúnen para intercambiar buenas prácticas y consejos. Uno de los objetivos es reducir la distancia entre la sede central y las agencias.

¿Cuáles son las acciones adicionales que podría emprender el Grupo DELANCHY ?

La Formación continua obligatoria (FCO), que tiene lugar cada 5 años, no es lo suficientemente eficaz. La formación debe realizarse diariamente. También habría que pensar en una FCO validada mediante un examen ya que, hoy en día, los que la siguen la obtienen de oficio.

«Nunca se insiste lo suficiente en las buenas prácticas de higiene»

Entrevista con Isabelle Roussel, directora de calidad del Grupo DELANCHY.

¿Qué representa el reto de la seguridad alimentaria para el Grupo DELANCHY?

Nuestra actividad principal es el transporte de productos ultrafrescos, especialmente alimentos muy delicados. A diario manipulamos, transportamos y entregamos alimentos que consumen particulares, familias, hospitales y restaurantes. Por ese motivo, debemos garantizar que esos productos no representen peligro alguno para el consumidor final. ¡Tenemos una responsabilidad con la sociedad! El principal riesgo al que estaríamos expuestos es la proliferación de bacterias patógenas: algunas de estas se desarrollan a temperaturas superiores a 2 °C y es el motivo por el que tenemos que mantener una temperatura entre 0 y 2 °C, especialmente para los productos más delicados, como los filetes de carne picada y algunos mariscos. El respeto de la cadena de frío exige el cumplimiento de estrictas consignas de manipulación de paquetes y también durante en la carga y des-

carga de los palés. Para evitar la contaminación, también debemos respetar escrupulosamente todas las normas básicas de higiene, por ejemplo, el lavado regular de las manos o la limpieza de los vehículos. La seguridad alimentaria es cosa de todos: responsables del centro, personal del muelle, preparadores, conductores.

de forma experimental cortinas de aire en los portones de los muelles del centro de Chilly-Mazarin, y posteriormente lo hemos hecho en otros muchos centros. Esta tecnología evita las pérdidas de frío generadas cuando las puertas que separan la Plataforma Logística del muelle de carga se abren a temperatura ambiente.

«La seguridad alimentaria es cosa de todos: responsables del centro, personal del muelle, preparadores, conductores.»

¿De qué forma aplica esto el Grupo DELANCHY sobre el terreno?

Para de empezar, confiamos en el altísimo nivel de nuestras herramientas de trabajo. Tanto nuestros nuevos vehículos como nuestras modernas instalaciones contribuyen a garantizar la cadena de frío. En 2018 instalamos

No escatimamos en medios para progresar: en la actualidad seguimos buscando una solución más eficaz para controlar la temperatura de las mercancías en tiempo real durante su transporte. En su momento, un nuevo sistema de vigilancia de la temperatura de nuestros vehículos simplificará el tratamiento, el archivo y el control de los datos de los equipos.



El reto es mantener un alto nivel de calidad a lo largo del tiempo para ello; nos basamos en nuestros responsables de calidad, que son el núcleo de nuestra mejora continua.

¿Cuál es el papel de los responsables de calidad? ¿Está previsto que aumenten su importancia?

Los responsables de calidad se encargan de transmitir el enfoque de calidad operativa a los gerentes, operarios y conductores. Todos han recibido formación en APPCC -un método para identificar, evaluar y controlar los peligros significativos (biológicos, químicos y físicos) relacionados con la seguridad alimentaria- así como en el enfoque de calidad de Delanchy, que se basa en la implicación de todos. El departamento de calidad trabaja a diario con los responsables de calidad para optimizar las buenas prácticas y los procedimientos, así como reflexionar sobre las formas de mejorar. En marzo de 2022 organizamos un seminario de dos días para los res-

ponsables de calidad cuyo fin era debatir estas cuestiones: se identificaron varias acciones, por ejemplo, la necesidad de poner en marcha una campaña de sensibilización sobre los controles durante la recogida. También hemos decidido revisar la totalidad de los módulos de formación sobre higiene y calidad para difundir de forma continua las buenas prácticas de higiene (BPH). Para ayudar a los responsables de calidad en su misión, estamos planificando un plan de formación progresivo para los próximos tres años. Así, en 2023, todos ellos recibirán formación en gestión transversal de la calidad y después, en 2024, en herramientas de calidad y auditoría interna. El desarrollo de sus competencias es una palanca importante para anclar la cultura de la calidad en todos los niveles de la empresa. Este anclaje pasa necesariamente por trabajar sobre el terreno y estar cerca de los equipos.

También debemos tener en cuenta las empresas que se han incorpora-

do al Grupo DELANCHY. Las recientes adquisiciones nos han permitido posicionarnos en el mercado de los congelados, una diversificación que debe considerarse en términos de seguridad alimentaria.

¿Qué tienen previsto en relación con el programa Food Defense?

El concepto de Food Defense (Defensa alimentaria) se refiere a la prevención de actos maliciosos. Para controlar este riesgo, cada centro debe evaluar su nivel de seguridad aplicando una cuadrícula. Se pondrán en marcha pruebas de intrusión a partir de 2023. En paralelo, el Grupo DELANCHY cuenta desde hace varios años con sistema de control de acceso y de videovigilancia. ¡Pero la cámara más eficaz sigue siendo el ojo de los operarios! Tenemos previsto aumentar la sensibilización de todo el personal ante el riesgo de intrusión. Debemos permanecer muy vigilantes en este ámbito porque no se puede dar nada por sentado.

«El Grupo DELANCHY es consciente de que avanza gracias a la riqueza de sus equipo»

Entrevista con Emmanuel Violle, director de recursos humanos del Grupo DELANCHY.

¿En qué consiste el esquema de desarrollo del personal propuesto por el Grupo DELANCHY?

Nuestra misión principal es abrir horizontes a los empleados en términos de desarrollo profesional, especialmente a las personas que acceden a empleos poco cualificados. El desarrollo de competencias profesionales requiere un camino lógico y estructurado. En el marco de la formación inicial, los trabajadores pueden beneficiarse de una primera experiencia profesional a la vez que reciben apoyo concreto por parte del grupo: el objetivo es permitirles asumir responsabilidades en los años siguientes a su entrada en la empresa. Proponer un plan de desarrollo de los recursos humanos significa intentar ser atractivo en términos de contratación, y al mismo tiempo permanecer atento a los cambios en el propio concepto de trabajo. Tenemos dificultades para encontrar conductores o para contratar empleados en puestos menos

cualificados. El desarrollo del capital humano se expresa también a través de la evolución de la remuneración y de una atención particular a las condiciones de trabajo. Fomentamos la construcción y organización de nuevos locales más cómodos para los usuarios, habilitando espacios dedicados al descanso, la restauración y los intercambios entre empleados: ¡el ABC de la cohesión de un equipo! Preservar la salud y la seguridad de los equipos es fundamental porque las condiciones

¿Cuál es su hoja de ruta?

A corto plazo, estamos desarrollando herramientas para fomentar la contratación y la integración de nuestros empleados. Concienciamos a los recién llegados sobre las especificidades de su entorno de trabajo. También estamos tratando de simplificar el proceso de contratación/integración para las sucursales. A medio plazo, debemos actuar en materia de prevención de riesgos. Esto requiere una verdadera revolución cultural. La tasa de frecuencia de accidentes

«El desarrollo de la movilidad interna supone una importante línea de mejor.»

de trabajo a veces pueden ser agotadoras. No puedo decir que hayamos logrado un resultado óptimo, ¡pero intentamos hacerlo mejor! El Grupo DELANCHY es consciente de que progresa gracias a la riqueza de sus equipos y a las perspectivas de desarrollo que se les ofrecen.

es actualmente demasiado alta. Para hacer de la cultura de la seguridad un reflejo que hay que adquirir y luego anclar en nuestra vida diaria, tenemos la intención de crear un verdadero departamento de QHSE. Los accidentes de tráfico son poco frecuentes, pero potencialmente graves, mientras



que las operaciones de manipulación logística plantean la cuestión de la penosidad y la fatiga asociada. El levantamiento repetido de paquetes puede aumentar el riesgo de lesiones o incluso de enfermedades profesionales, de ahí la necesidad de tratar estos riesgos lo antes posible. Integrar este requisito puede implicar cuestionar, e incluso desafiar, nuestra forma de trabajar. Experimentar con nuevas tecnologías u otras formas de trabajar con fines de prevención no retrasa necesariamente las operaciones. Al contrario, es una palanca de mejora. Una persona que está de baja durante un largo periodo de tiempo es un empleado al que hay que sustituir o que ejerce una presión adicional sobre sus compañeros, cuyo trabajo pierde calidad y atención rápidamente. A largo plazo, debemos pensar en la evolución de nuestras profesiones. La desmaterialización afecta directamente a los operadores de entrada de datos. La robotización

podría hacer el trabajo de los estibadores. Los camiones sin conductor también son un escenario posible. Intentamos pensar en estas cuestiones en un periodo de diez años. De momento, todo esto es teoría, pero tenemos que pensar en el futuro. Joseph Delanchy comprendió muy pronto la importancia del apoyo tecnológico para el progreso de la empresa.

¿Cuáles son las líneas de mejora?

Tenemos que centrarnos en la profesionalización de la función de RR.HH. Tenemos asesores de RR.HH. en todas las sucursales, pero no necesariamente directores de RR.HH., es decir, personas cualificadas en materia de gestión de RR.HH. Con el tiempo, todas las sucursales con más de 100 empleados deberán tener un responsable de RR.HH. Animamos a las agencias a establecer relaciones locales con escuelas especializadas en transporte, logística o

gestión para fomentar la contratación a través de la experiencia laboral. El desarrollo de la movilidad interna es otra línea de mejora. Cada vez son más los empleados que expresan su deseo de cambiar de región. La cobertura territorial del Grupo DELANCHY es, por tanto, un punto fuerte que hay que aprovechar. Ofrecemos a los empleados la posibilidad de visitar una sucursal para conocer las condiciones en las que realizan su trabajo, evaluar el entorno geográfico y conocer al equipo de recepción. También tenemos previsto trabajar para tener en cuenta las discapacidades. Hasta la fecha, no se ha adoptado ninguna posición real para todo el grupo. Sin embargo, se han puesto en marcha algunas buenas acciones, como la adaptación de un camión para un conductor con un pie amputado. En cualquier caso, inuestro deseo de avanzar en estos diversos temas sigue siendo tan fuerte como siempre!

Desarrollo de la estimulación muscular en Guilberville

La realización de calentamientos en la Frigo Transports 50 de Guilberville fue posible gracias a las actividades de consulta y formación que reunieron al departamento de calidad e higiene del centro, la dirección de Frigo Transports 50 y el personal del muelle de la agencia. Encuentro con estos actores que dan vida a la política de salud y seguridad del Grupo DELANCHY.

Un proyecto para aunar voluntades comunes

La dirección de la agencia Frigo Transports 50 quería organizar ejercicios de calentamiento antes de que los empleados ocuparan sus puestos. *«Compartimos esta idea de experimentación con Isabelle Roussel, que se mostró muy favorable a la puesta en marcha del proyecto»*, explica Frédéric Geay, gerente de Frigo Transports 50. Al mismo tiempo, Christopher Thebault, preparador de muelles en Frigo Transports, deseoso de anticiparse a la aparición de dolores vinculados al transporte de cargas pesadas, presentó a la dirección la idea de desarrollar la estimulación muscular. ¡Los planetas se alinearon! El deseo compartido de

los equipos de mejorar las condiciones de trabajo permitió iniciar el experimento en septiembre de 2021.

De la idea a la realidad

Isabelle Roussel recurrió a la empresa Goalmap para estructurar el experimento. La colaboración con esta organización externa, que ayuda a sus clientes a implantar soluciones adecuadas para que puedan cuidar de la salud de sus empleados, comenzó con una auditoría de TME. Siguieron varios días de formación y sensibilización. Benoit Loffel y Christopher Thebault, dos empleados del muelle que se ofrecieron voluntarios, se convirtieron en referentes internos durante los calentamientos. Se organizaron

jornadas de sensibilización sobre la estimulación muscular y la prevención de los problemas musculoesqueléticos (PME) para los directivos y los preparadores de pedidos. El planteamiento se enriqueció después con los comentarios de los equipos, que expresaron su deseo de añadir una dimensión sonora a los calentamientos. *«La música ayudó a crear entusiasmo por este experimento. Da el pistoletazo de salida a la estimulación muscular y crea una atmósfera diferente a la del trabajo. La gente está más concentrada»*, afirma Benoit Loffel. Según los dos referentes internos de la estimulación muscular, desplazar el inicio del turno de los equipos a las 8.45 h, en lugar de a las 9 h, ha contribuido



«La estimulación muscular se parece a un momento de distensión e intercambio antes de comenzar la jornada laboral.»

en gran medida al éxito de FOCUS en este experimento. Esta medida fue presentada por Frederic Geay y Gina Thireau, subdirectora, al comité social y económico. «Cuando empezábamos a las 9 de la mañana, los empleados tendían a pensar que el calentamiento les haría llegar tarde. La dirección de Frigo Transports 50, tras consultar al comité de empresa y a los empleados, modificó el horario de trabajo en un cuarto de hora por la mañana y un cuarto de hora por la tarde. Estamos orgullosos de tener una tasa de participación del 100 %», afirma Christopher Thebault.

Medir el retorno de la experiencia

Los efectos beneficiosos de esta experiencia, que se pondrá en marcha en la primavera de 2022, ya son perceptibles. La dinámica del equipo ha mejorado. «La estimulación muscular es como un momento de relajación e intercambio antes del inicio de la jornada laboral. Todo el mundo está presente y discute durante el calentamiento. Siempre es mejor empezar el día calentito», afirma Christophe Thebault. «Algunos compañeros nos han comentado que sus dolores en las extremidades superiores (espalda, hombros y brazos) han disminuido», explica Benoit

Loffel. «En esta fase, los progresos aún no se pueden medir a través de indicadores de salud y seguridad. Nuestro plan es vincularlo a los indicadores de salud y seguridad dentro de un año», afirma el asesor de calidad. Siempre con el objetivo de ayudar a los empleados en sus tareas cotidianas, la agencia Frigo Transports 50 ha lanzado un proyecto de mecanización parcial de la plataforma Métro (primer trimestre de 2023) que se ha decidido junto con el comité de salud y seguridad del grupo DELANCHY. La mecanización permitirá evitar cientos de veces al día varias manipulaciones fuera de la zona de confort en términos de PME.

Aumentar la profesionalización del departamento de RR.HH.

El objetivo del Grupo DELANCHY a medio y largo plazo es profesionalizar el departamento de RR.HH. mediante la creación de un responsable de RR.HH. en todas las entidades que cuenten con más de 100 empleados.

Colaboradores especialmente formados están plenamente comprometidos con esta nueva misión.

Conozca a Sabine Serinet, que obtuvo un máster en RR.HH. mediante la validación de la experiencia adquirida (VEA).



► Sabine Serinet
Responsable de recursos humanos
en Delanchy Prestations de Services 91

Hacer coincidir su certificación con su nivel de responsabilidad

Sabine Serinet se incorporó al departamento de RR.HH. de BSA International en 1999. Cuando esta entidad fue adquirida por el Grupo Delanchy en 2006 (las dos agencias se escindieron en julio de 2008), decidió incorporarse a la agencia Delanchy Prestations de Services 91 en enero de 2011 como responsable de RR.HH. Tras obtener el título de formación profesional en contabilidad y un diplomatura como asistente de dirección bilingüe, decidió aprovechar sus 15 años en RR.HH. durante una entrevista con Emmanuel Violle, director de Recursos Humanos del Grupo DELANCHY. «Me escuchó con atención y atendió mi petición»,

nos confía. Sabine Serinet se embarcó entonces en un ciclo de VEA en 2015 con el ferviente deseo de obtener un máster en RRHH.

Las etapas de un ciclo de VEA

«Presenté a un jurado un expediente con toda mi experiencia pasada desde que me incorporé a BSA International para demostrarles que tenía el mismo nivel que los alumnos que participaban en este ciclo. Tuve la suerte de recibir un firme apoyo del director de mi sucursal, que se tomó el tiempo de revisar y corregir mi expediente VEA. La dirección del Grupo DELANCHY apoyó mi deseo de formación y de reinversión. Además de elaborar el expediente,



seguí dos módulos de formación sobre dos aspectos que hasta entonces no había tratado en el ámbito profesional, la GPEC (Planificación del empleo y las competencias, por sus siglas en francés) y la política de remuneración. Pude seguir estas sesiones de formación sin tener que dejar mi puesto de trabajo» explica Sabine Serinet.

De la validación de lo adquirido con la experiencia al retorno de la experiencia

Aunque el proceso de VEA fue tedioso y la integración en clases con alumnos más jóvenes no fue fácil, Sabine Serinet no se arrepiente ni un momento de su esfuerzo. *«Se puede conseguir cualquier cosa si uno se pone los medios. ¡Quienes deseen embarcarse en el ciclo VAE no deben dudar más! ¡Hay que probar la aventura! Alcanzar los propios objetivos profesionales genera una satisfacción auténtica y permite olvidar rápidamente la complejidad a la que*

«Tuve la suerte de recibir un firme apoyo del director de mi sucursal, que se tomó el tiempo de revisar y corregir mi expediente VEA.»

uno puede verse abocado», subraya. Desde julio de 2022, es responsable de RR.HH. de dos sucursales: Delanchy Prestations de Services 91 en Chilly Mazarin y Delanchy Prestations de Services 91 en el centro de Rungis.

Estimular el desarrollo del capital humano de la empresa

«Hoy en día, no todos los asesores de RR.HH. tienen necesariamente los conocimientos empresariales adecuados, mientras que, al mismo tiempo, los empleados solicitan cada vez más información. Hay que poner a las

personas apropiadas en el lugar oportuno y con las aptitudes adecuadas. Si no tienen formación en RR.HH, pero sí ganas de dedicarse a ello, el Grupo DELANCHY puede ayudarles a mejorar sus competencias», afirma Sabine Serinet. El contexto de crecimiento de la empresa refuerza la necesidad de estructurar y cualificar la función de RR.HH. Así, el desarrollo del capital humano a escala de toda la empresa es paralelo a la profesionalización de la función de RR.HH.

¡GRACIAS!

En la elaboración de este informe de RSC han participado muchas personas. Esta movilización atestigua el compromiso del grupo, pero también el interés mostrado al respecto por un número creciente de empleados y partes interesadas:

CHARREYRON Michel (SID)

COCOR Ionel

DELANCHY Brigitte

DELANCHY Frédéric

GEAY Frédéric

GRANDIN Pascal

GUERVENO Johann

GUILLEMET Sophie

HIVERT Guillaume

LE BLON Hubert

LESAINTE Bruno

LOFFEL Benoît

MUET Nicolas

PECQUEUX Sébastien

PERROCHEAU Valentin

RENAUD Benoît

RENAULT Yannig

ROUSSEL Isabelle

SERINET Sabine

THEBAULT Christopher

TRAVERS Rose-Marie

TUAL Aurélie

VIOLLE Emmanuel

Gracias también a nuestros directores de sucursal, a nuestros colaboradores (¡mujeres, hombres y empresas!) y a todos los que se unieron a nosotros este año.





Realización:
Histoire de Comprendre
Abril 2023

Créditos fotográficos:
Sylvain Malmouche - Regards Photographe
Renault Trucks
Evimages

