



Rapport de responsabilité

Performances
extra-financières 2022

Rapport de responsabilité

Performances
extra-financières 2022



ÉDITORIAL

La RSE est morte, vive la responsabilité !

Nous avons fait partie des pionniers en lançant notre démarche RSE. Dans de nombreux secteurs sensibles, nous avons progressé et nous sommes cités en exemple.

Ces avancées font notre fierté et celle de nos collaborateurs, mais il faut le dire : nous n'avons pas fait la moitié du chemin !

C'est la raison pour laquelle nous avons entièrement revu notre stratégie et acté quelques principes simples :

- zéro greenwashing !
- tous sur le pont !
- tous concernés !

“Zéro greenwashing” signifie que nous allons concentrer notre démarche sur quelques sujets significatifs.

“Tous sur le pont” signifie que nous allons mobiliser chaque collaborateur autour de ces sujets.

“Tous concernés” signifie que nous allons demander à nos clients et à nos fournisseurs de nous accompagner dans cette démarche en proposant des solutions concrètes et engageantes.

J'ai la conviction que le prochain saut qualitatif en RSE consiste à s'en tenir à la signification du premier R : Responsabilité !

Pour chaque résolution que nous prenons, il nous faut trouver des modalités d'applications concrètes et la tâche n'est ni aisée ni dénuée de contradictions ou de paradoxes.

Mais c'est à cette condition que nous serons à la hauteur de nos responsabilités.

Brigitte Delanchy
Présidente

Brigitte Delanchy



Bienvenue !

En 2022, plusieurs entreprises ont rejoint le Groupe DELANCHY : BMR Transports, Transports Guiffant, BGJ Team 24 et Transport Le Bélier.

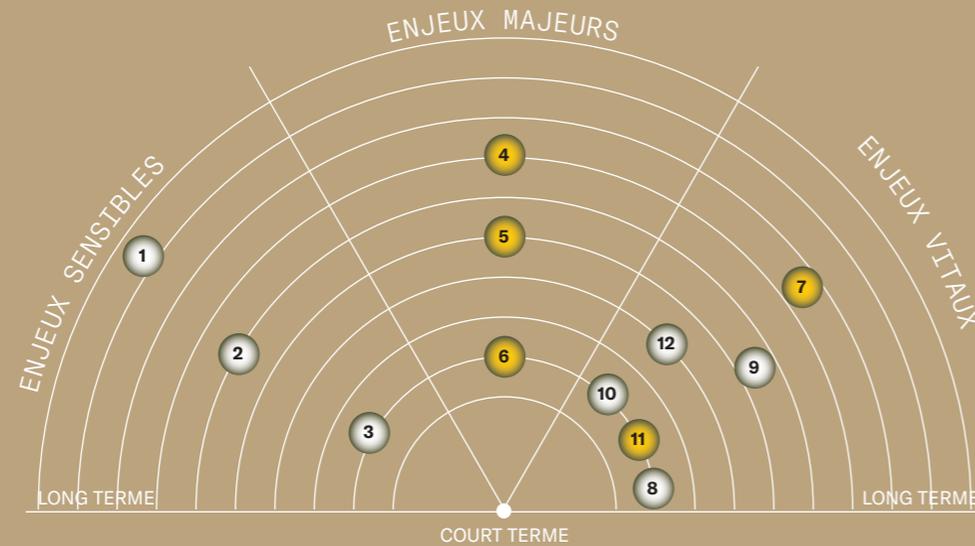
Ces entreprises disposent d'histoires, de profils, de tailles et de métiers très différents mais une chose les réunit, l'esprit d'entreprendre en famille et le souhait de rejoindre un groupe dont les valeurs sont solidement ancrées dans le réel !

Ces entreprises, ces femmes et ces hommes nous apportent leurs expériences et leurs expertises et présentent une forte complémentarité en termes d'activité et de réseau européen.

C'est l'occasion de saluer l'activité de nos agences à Milan, Rome et Barcelone.

Chaque année nous construisons l'entreprise de demain, nous nous ouvrons davantage vers l'Europe, nous renforçons nos positions en France. La famille s'agrandit !





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

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

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

Ce sont les principes de reporting GRI (Global Reporting Initiative) qui ont inspiré ce travail pour engager notre démarche de reporting.

Un principe, celui de la pertinence, a fait l'objet d'un travail approfondi du Comité de Direction pour s'assurer que le rapport met en lumière les aspects qui reflètent les impacts économiques, environnementaux et sociaux substantiels de l'organisation. C'est ce travail qui a structuré le sommaire de ce rapport et qui a permis de prioriser la mise au point de certains indicateurs autour des quatre enjeux vitaux : empreinte écologique, sécurité routière, sécurité alimentaire et développement humain.

Enfin, ce rapport fait référence aux Objectifs de Développement Durable dont on retrouve la cible correspondante sous forme de pictogramme dans les doubles pages consacrées à nos grands enjeux.

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

- 02 La RSE est morte, vive la responsabilité !
- 08 Une démarche RSE hors normes !
Entretien avec Brigitte Delanchy
- 12 Le Groupe DELANCHY et la responsabilité, feuille de route
- 14 À l'échelle d'une agence : Frigo Transports 56 (Morbihan) : bienvenue à bord !
- 16 À l'échelle d'une agence : l'empreinte écologique en Charente-Maritime
- 18 À l'échelle d'une agence : Pour agir, la confiance est essentielle à La Rochelle
- 22 À l'échelle d'une agence : Côté Manche, le plus haut niveau d'exigence
- 24 Méthodologie
- 26 Indicateurs
- 32 Entretien avec Yannig Renault
« Réduire notre empreinte écologique est un impératif »
- 34 Focus
Diminuer l'empreinte écologique du nettoyage
- 36 Entretien avec Bruno Lesaint
« Nous avons un pouvoir direct sur la conception de nos bâtiments »
- 38 Focus
Gannat : une nouvelle plateforme dans la démarche de responsabilité
- 42 Entretien avec Pascal Grandin
« Il faut former sans cesse et contrôler »
- 44 Entretien avec Isabelle Roussel
« On ne rappelle jamais suffisamment les bonnes pratiques d'hygiène »
- 46 Entretien avec Emmanuel Violle
« Le Groupe DELANCHY a conscience qu'il avance grâce à la richesse de ses équipes »
- 48 Focus
Déploiement de l'éveil musculaire à Guilberville
- 50 Focus
Accroître la professionnalisation de la fonctions RH

Une démarche RSE hors normes !

Brigitte Delanchy revient sur l'historique de la démarche RSE au sein du groupe, porte un regard critique sur l'évolution normative et prône une vision humaine et pragmatique de l'exercice de la responsabilité.

Le Groupe DELANCHY a engagé sa démarche de responsabilité en juillet 2017, quel regard portez-vous sur le chemin accompli depuis ?

Je ne date pas la démarche de responsabilité de cette manière. Depuis ses débuts, en mai 1968, l'entreprise agit en responsabilité et encourage, par son organisation et ses valeurs, un comportement responsable. C'est vrai dans tous les domaines qui nous occupent aujourd'hui : les économies d'énergie, la sécurité routière, le capital humain, la sécurité alimentaire. Tous ces thèmes étaient déjà présents dans l'esprit de ceux qui ont créé l'entreprise et qui l'ont développée. Ce que nous avons fait en juillet 2017, c'est que nous avons formalisé ces enjeux au sein d'une feuille de route qui a fait connaître nos pratiques et qui nous a incités à renforcer nos efforts pour progresser.

Vous portez un regard critique sur l'évolution normative, expliquez-nous ?

On assiste à une incroyable multiplication des référentiels, normes et labels, mais aussi à une spectaculaire évolution législative et réglementaire (taxonomie verte, CSRD, etc.), et puis nous sommes également sous la pression des grands donneurs d'ordres qui nous sollicitent en ayant recours aux référentiels qui, pour

« Vous pensez que c'est en multipliant les questionnaires que l'on va progresser ? »



« Le principal carburant du changement, c'est la motivation humaine ! »

l'essentiel, nous demandent de remplir des questionnaires ! Vous pensez que c'est en multipliant les questionnaires que l'on va progresser ?

Quelle est votre solution ?

Il faut distinguer le cœur du projet du cadre légal de reporting, dont il n'est pas question de s'affranchir, mais qui ne constitue en rien l'expression d'une démarche de progrès. Je dirais que l'évolution normative a tendance à construire un cadre à la fois inutilement contraignant, mais aussi que ce cadre peut paradoxalement limiter les progrès radicaux qui

sont notre ambition. Il ne faut pas oublier que le principal carburant du changement c'est la motivation humaine !

Je m'explique, les normes sont souvent la résultante, à l'échelle de la filière, d'une négociation, d'un compromis, c'est le plus petit dénominateur commun qui l'emporte. Ce n'est pas ma vision des enjeux qui sont devant nous, qui nécessitent ouverture d'esprit et ambition. Dans le même temps, le législateur, emporté par son élan démagogique peut parfois poser un cadre tout simplement impossible à respecter,

compte tenu de la vitesse des avancées technologiques et des besoins. Et surtout ce grand écart, nous devons le combler seuls, alors que nous sommes insérés dans une chaîne de valeur qui part des quais de Bretagne et va jusque dans les assiettes du consommateur. C'est la raison pour laquelle je plaide pour une démarche de responsabilité hors normes dans tous les sens du terme. Il s'agit, d'une part, de ne pas se laisser enfermer dans une vision bureaucratique du sujet et, d'autre part, d'encourager et de viser des progrès spectaculaires.



Dans quels domaines et comment ?

Dans tous les domaines ! Il s'agit de prendre des risques et de faire des paris sur des technologies encore balbutiantes. C'est le sens de notre soutien à la filière hydrogène et à toutes les expérimentations conduites en matière d'énergies alternatives. Sur ce chemin nous ferons sûrement des erreurs, nous aurons des déconvenues, mais c'est à ce prix que nous ferons évoluer et que nous défendrons durablement notre métier.

Pourtant, la tendance actuelle postule que, pour garantir la pertinence et la qualité de l'information extra-financière des entreprises, il convient d'aller vers une "convergence et une stabilisation normatives" en s'inspirant de la normalisation comptable ?

Ce n'est pas ma conception du sujet, si on suit cette pente, on finira par faire des rapports pour indiquer

« Nous sommes une entreprise de transport, nous avons des impacts et nous avons une utilité sociale. »

que l'entreprise respecte la loi ! Encore heureux que l'on respecte la loi, dans une entreprise comme la nôtre ce n'est pas négociable et il n'y a aucune fierté à en tirer. Le respect de la loi, c'est le minimum. Ce que nous cherchons, à travers notre démarche, c'est à faire le mieux possible, notre maximum pour prendre notre part aux enjeux humains et planétaires. C'est ce message qui est mobilisateur et qui répond aussi à la question du sens au travail : nous ne voulons pas être dans la moyenne, nous voulons être dans l'excellence ! La responsabilité en entreprise ça consiste à faire mieux sur les vrais sujets, ce n'est pas un concours de beauté ou une enquête de moralité. C'est en appliquant ce

raisonnement à l'ensemble des impacts significatifs que nous avons dressé la feuille de route d'une stratégie RSE : connectée au réel, mobilisatrice, simple, productrice de résultats concrets à court terme, moins coûteuse et vectrice de sens pour les équipes. En résumé, crédible, efficace et engagée.

Vous avez récemment structuré la démarche de responsabilité selon trois principes : zéro greenwashing, tous sur le pont, tous concernés, expliquez-nous ?

"Zéro greenwashing", c'est ce que nous faisons depuis le début, nous sommes une entreprise de transport, nous avons des impacts et nous avons une utilité sociale. Il ne sert



à rien de masquer les enjeux ou de détourner le regard. La simplicité de nos indicateurs et leur capacité à véritablement refléter nos performances extra-financières montrent la sincérité de notre démarche, mais aussi la fierté que nous éprouvons à bien faire notre métier. "Tous sur le pont" signifie que c'est l'ensemble des femmes et des hommes du Groupe DELANCHY qui doit se sentir concerné et cela se traduit par une vision RSE à l'échelle du terrain. C'est le sens de ce rapport qui consacre une large partie à la découverte de l'exercice de la responsabilité dans nos agences. Chacune d'elles s'approprie

la démarche RSE en l'adaptant à ses spécificités. Ce rapport vous emmène, entre autres, à Beaune, Saint-Aignan-Grandlieu ou encore à Gannat, pour donner la parole aux acteurs concrets. "Tous concernés", c'est un appel et un clin d'œil à notre environnement professionnel, à la filière, à nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires. Tout le monde sait que les progrès se feront en fonction d'une mobilisation collective, mais il faut avoir le courage de dire que cela nécessite de changer des habitudes, d'accepter de partager les efforts, mais aussi de payer le prix des changements attendus.

Comment rétablir la confiance dans les démarches RSE des entreprises ?

Il faut arrêter de mettre la RSE à toutes les sauces, la RSE fourre-tout génère légitimement de la défiance. Nous avons identifié quatre enjeux significatifs dans notre métier : l'empreinte écologique, la sécurité routière, la sécurité alimentaire et l'enjeu du développement humain. Nous nous tenons à ces territoires qui sont déjà larges, mais qui reflètent pleinement notre réalité. Par ailleurs, nous ne voulons pas noyer le lecteur dans un océan de données, nos indicateurs sont en nombre limité, et le but est de se donner les moyens de concentrer les actions et le reporting sur les indicateurs les plus pertinents. C'est cette simplicité qui peut contribuer à rétablir la confiance.

« Il faut avoir le courage de changer des habitudes, d'accepter de partager les efforts, mais aussi de payer le prix des changements attendus. »

Feuille de route responsable

Le Groupe DELANCHY inscrit son engagement en cohérence avec l'Agenda 2030 des Nations Unies en évaluant sa contribution directe, immédiate et significative aux Objectifs de Développement Durable.

NOS ENJEUX

Empreinte écologique



NOTRE PÉRIMÈTRE DE RESPONSABILITÉ

L'empreinte écologique de l'entreprise se manifeste par les émissions de gaz à effet de serre, soit le volume de dioxyde de carbone (CO₂) et les sources de pollution : NOx (émission d'oxyde d'azote) et particules fines.

NOS INITIATIVES

Au niveau du groupe

Depuis la formalisation de sa démarche RSE en juillet 2017, le Groupe DELANCHY agit sur plusieurs leviers pour réduire son empreinte écologique :

- la composition de son parc de véhicules,
- la consommation moyenne des tracteurs,
- la recherche et l'expérimentation d'énergies alternatives,
- la formation continue de ses conducteurs à l'éco-conduite,
- la performance énergétique de ses plateformes logistiques.

cf. pages 32-33, 36-37 de ce rapport

Nos initiatives à l'échelle du terrain *cf. pages 16-17, 34-35, 38-39 de ce rapport*

PERFORMANCES ET MARGE DE PROGRÈS

Composition du parc de véhicules

Au 31 décembre 2022, les Euro 6 représentent 99,20 % contre 65,79 % en 2017.

Note ECO-score

2022 : 8,18 / 10

2017 : 7,78 / 10

Consommation moyenne des tracteurs

(source Optifleet)

Fin 2022 : 27,37 l / 100 km

Fin 2017 : 28,10 l / 100 km

Sécurité routière



La sécurité routière est un enjeu majeur de santé publique. Par son volume d'activité, le nombre de véhicules et son leadership au sein de la filière, l'entreprise est un acteur essentiel de la sécurité routière.

Au niveau du groupe

Le Groupe DELANCHY mobilise tous les moyens susceptibles de réduire et prévenir l'accidentologie en agissant :

- sur le conducteur (charte, formation, cellule de prévention des risques, tutorat, réseau de référents sécurité) ;
- sur le véhicule (entretien, adoption immédiate de toutes les nouvelles technologies, veille réglementaire et technique) ;
- sur l'analyse des risques (grille métier, retour d'expérience).

cf. pages 42-43 de ce rapport

Nos initiatives à l'échelle du terrain *cf. pages 18-19, 40-41 de ce rapport*

Sécurité routière

425 925 kilomètres parcourus pour 1 accident responsable en 2022

469 800 kilomètres parcourus pour 1 accident responsable en 2017

Sécurité alimentaire



L'entreprise garantit la sécurité alimentaire des produits transportés auprès des clients et des consommateurs finaux. Les denrées alimentaires périssables doivent être stockées dans un environnement sain et maintenues aux températures de conservation pendant toute la durée du transport.

Au niveau du groupe

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

Leur mission comprend, notamment, la formation du personnel, la communication, le contrôle et la coordination des actions.

- Suivi de la chaîne du froid en temps réel : sondes d'enregistrement de la température dans les véhicules.
- Suivi centralisé : 100 % des sites équipés en report d'alarme.=
- FCO by DELANCHY : chez DELANCHY, la "FCO" intègre un module dédié à la sécurité des aliments.
- Système de pilotage de la qualité fondé sur la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

cf. pages 44-45 de ce rapport

Nos initiatives à l'échelle du terrain *cf. pages 22-23 de ce rapport*

Conformité, sécurité des aliments

Taux de conformité de sécurité des aliments :
2022 : 100 %
2017 : 95 %

Taux de livraison conforme (moyenne groupe) :
2022 : 99,50 %
2017 : 99,27 %

Développement humain



Le développement humain dans l'entreprise est un enjeu qui couvre plusieurs dimensions : le sens du et au travail, la sécurité au travail, les compétences, les perspectives d'avenir personnelles et collectives.

Au niveau du groupe

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

- Bien-vivre : aménagement (ergonomie et design).
- Politique d'intégration, de promotion et mobilité interne.
- Égalité des chances : accès à la formation de tous, notamment des seniors.
- Sécurité sur les quais et les plateformes logistiques.

cf. pages 46-47 de ce rapport

Nos initiatives à l'échelle du terrain *cf. pages 14-15, 38-39, 48-49, 50-51 de ce rapport*

Emploi des seniors

2022 : taux d'accès à la formation des seniors 24 %

2017 : taux d'accès à la formation des seniors 24 %

Frigo Transports 56 (Morbihan) : Bienvenue à bord !

En 2022, 27 nouveaux collaborateurs ont rejoint l'agence Frigo Transports 56. Rencontre avec Sophie Guillemet, chargée de missions RH depuis 2013 au sein de l'agence de Bignan en Bretagne, qui a animé leur parcours d'intégration.



► Sophie Guillemet
Chargée de missions RH
chez Frigo Transports 56

Dans quelle mesure l'intégration d'un nouveau collaborateur constitue-t-elle une étape cruciale dans la gestion des ressources humaines du Groupe DELANCHY ?

Concevoir et animer la politique d'intégration des nouveaux collaborateurs est essentiel pour attirer et retenir les candidats. Aujourd'hui, le monde du transport a évolué. C'est un secteur en tension où l'on peine à recruter sans compter que les générations ne sont plus les mêmes. Auparavant, on pouvait simplement donner les clés du camion aux conducteurs titulaires du permis poids lourd. Désormais, on ne les lance plus sur la route de cette façon. Il faut les prendre en main dès leur arrivée dans l'entreprise en les accompagnant à chaque étape du

parcours d'intégration. En tant qu'employeur, nous faisons une promesse aux nouveaux arrivants que nous nous efforçons de tenir concernant leur équilibre professionnel et personnel, un élément au centre de leurs attentes. Nous fournissons par exemple aux conducteurs longue distance un planning sur une dizaine de jours afin qu'ils puissent organiser leur vie personnelle et ainsi travailler plus sereinement. Nous sommes en capacité de respecter ce planning les trois quarts de l'année mais, à certaines périodes de pic d'activité, nous l'ajustons au mieux de nos capacités. Travailler dans le transport implique d'accepter la part d'inconnu qui lui est relative. Trouver un équilibre appelle un échange bilatéral. En phase d'intégration, on peut s'apercevoir d'un



mauvais recrutement. Réciproquement, le nouvel arrivant peut prendre conscience que l'entreprise ne lui convient pas.

Cette phase permet d'avoir un échange privilégié avec la personne. Les nouveaux arrivants sont ensuite accompagnés par des tuteurs.

essentiel : ses observations nous permettent de savoir si la personne est apte à poursuivre l'aventure. En logistique, les nouveaux manutentionnaires rejoignant nos quais sont également accompagnés par un tuteur. C'est d'autant plus important que leur prise de poste peut se faire de nuit. Enfin, 3 à 4 semaines après l'accueil d'un nouvel arrivant dans l'entreprise, nous produisons un rapport d'étonnement qui est un bilan de son parcours d'intégration.

« Chaque collaborateur est unique, son parcours d'intégration doit l'être également ! »

Quelles sont les étapes essentielles du processus d'intégration chez Frigo Transports 56 ?

Chez Frigo Transports 56, le recrutement est effectué par le directeur de l'agence, sur la base d'une pré-qualification des CV par mes soins. Son implication dans le processus de recrutement est perçue comme une marque de respect vis-à-vis des candidats. Lorsque le recrutement est confirmé, le nouvel arrivant participe à une réunion d'intégration d'une durée de deux heures : on lui présente le groupe, on l'accompagne dans ses démarches administratives.

Les conducteurs partent en binôme – un expérimenté et une nouvelle recrue – pour repérer ensemble les tournées, leurs spécificités, leurs contraintes, leurs astuces. Cette étape permet de familiariser les nouveaux venus aux bonnes pratiques à observer en matière de conduite, de comportement sur la route, de sécurité au quotidien et de gestion des transports (comptage des colis, suivi des températures, règles d'hygiène, documents de transports...). Il s'agit de leur donner les clés nécessaires afin qu'ils puissent intégrer au plus vite nos processus. L'accompagnement du tuteur est

Quelles sont les conditions de réussite d'une politique d'intégration ?

Cela suppose de trouver un juste équilibre entre la trame conçue par le groupe et la personnalisation du parcours de chaque nouveau collaborateur laissée à l'appréciation des agences. Chez Frigo Transports 56, le rapport d'étonnement a tendance à se faire de manière informelle autour d'un café. D'autres agences préfèrent produire un rapport d'étonnement écrit. Chaque collaborateur est unique, son parcours d'intégration doit l'être également !

L'empreinte écologique en Charente-Maritime

Réduire l'empreinte écologique de l'activité est un élément important pour l'avenir du Groupe DELANCHY. Ses agences en ont bien conscience et s'efforcent d'y contribuer chaque jour, à leur échelle. Tour d'horizon d'une approche concrète et efficace chez Frigo Transports 17 (Sainte-Soulle - La Rochelle).



► Benoît Renaud
Directeur de Frigo Transports 17

Des véhicules modernes

Agir sur l'empreinte écologique, c'est d'abord utiliser un matériel adapté. La flotte de l'agence se compose de 9 ensembles routiers et 7 porteurs Euro 6, un véhicule léger ainsi qu'un poids lourd roulant au gaz. Ce dernier va être remplacé par un porteur électrique en 2023 pour assurer les livraisons dans le centre-ville de La Rochelle. « Nous anticipons la mise en place des ZFE dans les métropoles en nous équipant de motorisations plus propres. Ces technologies représentent parfois un surcoût non négligeable, mais l'intérêt c'est de rouler propre et de faire un geste pour la planète. En tant que transporteur, on se doit d'être exemplaire. Si on ne s'y met pas, qui va le faire ? », explique Benoît Renaud, directeur de Frigo Transports 17.

L'éco-conduite, une feuille de route au quotidien

Chaque semaine, la qualité de la conduite des chauffeurs est évaluée par la note ECO-score qui compile le pourcentage de temps passé au ralenti, le nombre d'appuis sur la pédale de frein, la consommation de carburant, le maintien du régime moteur dans la zone verte du compte-tours. Cette analyse globale indique le degré d'anticipation et la capacité à projeter son regard pour éviter les freinages brusques à répétition. Une bonne note est également un signe de bonne utilisation du véhicule et donc une source d'optimisation de son entretien. Les données sont étudiées tous les lundis matin par Benoît Renaud et son responsable santé-sécurité Johann Guerveno. Elles sont corrélées au niveau de difficulté des tournées. « Conduire un camion de 25 tonnes ou de 1,5 tonnes de marchandises n'a pas la même incidence sur la consommation de carburant.



► En 2023, Frigo Transports 17 sera équipé d'un porteur 100 % électrique.

Les livraisons en centre-ville sont complexes en raison de la densité du trafic. La plus difficile reste la desserte de l'Île de Ré en plein été à 5h du matin où il faut composer avec le faible nombre de voies de circulation, des cyclistes peu attentifs et des

explique Johann Guerveno. Grâce à cet accompagnement, « les conducteurs réalisent qu'ils parviennent à améliorer leur consommation sans mettre plus de temps pour effectuer leur livraison. Sur certains trajets, nous avons pu

« En tant que transporteur, on se doit d'être exemplaire. Si on ne s'y met pas, qui va le faire ? »

touristes parfois éméchés », note Benoît Renaud. « Sur une tournée identique avec deux conducteurs différents, le nombre d'appuis sur la pédale de frein peut varier du simple au double. On ne se contente pas de lire des chiffres. Au cas par cas, j'accompagne les conducteurs en tournée pour identifier ensemble les points à améliorer. En tant qu'ancien moniteur d'auto-école et ex-conducteur, je privilégie la pédagogie »,

enregistrer une baisse de la consommation de 12 % ce qui n'est pas négligeable », souligne Benoît Renaud. Si les équipements automatiques à bord des véhicules permettent une courbe de progression rapide, l'enjeu consiste à la maintenir dans la durée : les conducteurs doivent atteindre une note de 8,8/10. Si ce n'est pas le cas, ils sont (re)sensibilisés lors d'un débrief ou en tournée.

Une approche globale

Au-delà du transport à proprement parler, l'approche intègre aussi l'exploitation de la plateforme. « Nous avons mis en place de nombreux processus : la récupération des eaux de pluie pour laver nos véhicules, le recyclage du papier et de divers consommables : ampoules, piles, cartouches d'encre. Nous veillons également à réduire nos consommations d'énergie. Nous avons modifié les horaires d'éclairage de notre plateforme et les équipes sont sensibilisées aux éco-gestes du quotidien, comme éteindre les lumières des vestiaires, fermer les portes de quai. Cela peut paraître anodin mais c'est aussi une façon de préserver la planète. Dans l'absolu, on peut encore s'améliorer et je suis convaincu que tout le monde a de bonnes idées pour continuer à progresser », conclut Benoît Renaud.

Pour agir, la confiance est essentielle à La Rochelle

Johann Guerveno a rejoint Frigo Transports 17 en mai 2019. Après avoir suivi une formation pour devenir animateur prévention dans le transport routier (APTR), il anime aujourd'hui la politique qualité-sécurité sur l'agence.



► Johann Guerveno
Animateur de la politique qualité-sécurité
chez Frigo Transports 17

D'abord moniteur auto-école, Johann Guerveno passe ensuite son permis poids lourd. Durant 8 ans, il effectue des tournées régionales, nationales, puis européennes. Une expérience dont il s'inspire pour veiller à la sécurité des équipes, du matériel et des biens transportés. « *Le fait de parler le même langage avec les conducteurs crée une proximité. Ma fonction a pu susciter quelques appréhensions. C'est logique car elle est nouvelle ! Mais à force de dialogue avec le personnel roulant d'exploitation, un climat de confiance s'est instauré. Mon rôle n'est pas d'être "legendarme de service" mais de sensibiliser, d'expliquer sans juger pour faire prendre conscience des dangers liés à l'exercice de son métier afin d'éviter qu'ils se produisent* », insiste Johann Guerveno.

Des équipes concernées

Aujourd'hui, les conducteurs signalent de leur propre chef des situations qu'ils ont jugées à risque lors de leurs tournées. La sécurité chez les clients est un volet important qui nécessite un dialogue pour mettre en œuvre une solution commune. « *Nous avons par exemple fait installer un éclairage chez un client en expliquant que l'accès au site en pleine nuit noire était dangereux pour nos équipes. Qu'il s'agisse de l'absence de lumière, d'un trou sur la chaussée à la descente d'une cabine, ou d'un rocher d'aménagement qui gêne les manœuvres. Les clients sont toujours surpris par notre sollicitation, mais ils apprécient la démarche et apportent volontiers des améliorations sur leur site* », remarque Johann Guerveno.



Itinéraire d'un nouveau conducteur

Valentin Perrocheau, 21 ans, a rejoint Frigo Transports 17 en 2022.

« *À mon arrivée, j'ai été accueilli par Johann Guerveno. Il m'a remis le Manuel Métier Conducteur qui décrit toutes les phases d'une mission : la prise de service, la conduite, les chargement et déchargement de la marchandise, la présence sur le site du client et le retour de tournée. J'ai été immédiatement sensibilisé à différents aspects du métier : le respect de temps de pause, l'importance de surveiller la température de sa cargaison, le port d'un gilet jaune chez le client pour être visible sur les quais, sans oublier l'éco-conduite. Les premiers jours, j'ai suivi une formation Aftral à Rochefort pour obtenir la FIMO Marchandises. L'accompagnement des conducteurs expérimentés est aussi très précieux : ils m'ont présenté les clients, donné des conseils. On n'est pas lâchés sur les tournées et quand on débute, c'est très rassurant et ça aide pour s'intégrer.*

J'ai choisi de travailler de nuit. Conduire quand il n'y a pas de circulation est plus agréable et c'est moins stressant, même si au début ce n'est pas évident de trouver son rythme. Je me réveille à 2 h du matin pour embaucher à 3h30. J'effectue la ramasse dans les ports et les criées de La Rochelle, des Sables d'Olonne, de Rochefort. Je livre ensuite les grandes et moyennes surfaces régionales, les poissonneries, les boucheries, sur Niort, Cognac, Saintes, Royan. Il m'arrive parfois de pousser jusqu'à l'Île de Ré ou d'Oléron. Actuellement je conduis un 19 tonnes et j'espère passer prochainement mon permis CE pour piloter une semi-remorque. »



Un accompagnement permanent

La sécurité, c'est d'abord un rôle préventif en s'assurant que les équipes sont en capacité d'exercer leur métier.

Chaque personne concernée – conducteur comme agent de quai – est isolée et invitée à souffler dans l'éthylotest. Elle peut refuser mais tout le monde accepte le dispositif

« Mon rôle n'est pas d'être “le gendarme de service” mais de sensibiliser, d'expliquer sans juger pour faire prendre conscience des dangers liés à l'exercice du métier. »

Des contrôles physiques des permis de conduire des chauffeurs ont lieu toutes les 5 semaines. Des tests d'alcoolémie sont effectués de manière aléatoire à la prise de poste auprès de toute personne habilitée à conduire un engin roulant sur la plateforme : poids-lourd, véhicule léger, transpalette électrique. « Les contrôles sont échelonnés sur la journée – entre 1 h du matin et 16 h en fonction des départs des livraisons.

qui a été approuvé par le CSE et qui est intégré dans le règlement intérieur », précise-t-il. Lorsqu'ils arrivent sur la plateforme, les conducteurs doivent mettre la clé du tracteur sur la porte de quai pour éviter un départ inopiné en cours de chargement. Les chefs de quai veillent aussi à l'application de la procédure. Au besoin, Johann Guerveno accompagne les chauffeurs en tournée. « J'adopte une posture

d'observateur. Je n'interviens pas verbalement sauf en cas de situations très dangereuses. Au retour, on fait le point ensemble. » En dehors de cette supervision ponctuelle, ses plages horaires habituelles – 6h30/14h30 – lui permettent de faire un “débrief à chaud” avec les conducteurs à leur retour de livraison.

Une dimension psychologique à prendre en compte

Johann Guerveno est également attentif au moral des équipes. « À la manière de dire bonjour, on sent si ça va ou non. J'ai la chance d'avoir un bureau isolé qui garantit la confidentialité des échanges si un collaborateur souhaite me faire part de problèmes professionnels ou plus personnels. La fatigue, la famille, la santé, sont des paramètres qui influent sur la façon de faire son travail. » Validité des cartes tachygraphes, rappels de visites médicales, renouvellement de permis sont autant de tâches administratives dont il assure le suivi pour réduire la charge mentale des conducteurs. Le suivi de la FCO se fait en lien avec les RH.



Côté Manche, le plus haut niveau d'exigence

Sur le terrain, le Groupe DELANCHY articule la sécurité alimentaire autour de deux axes : le respect de la chaîne du froid et l'application des bonnes pratiques d'hygiène. Le transporteur y veille en s'appuyant sur des outils informatiques et sur la vigilance de tous ses collaborateurs.



► Frédéric Geay
Directeur de Frigo Transports 50
(Guilleville - Manche)

Le suivi des températures

La rupture de la chaîne du froid peut entraîner de graves conséquences pour la santé du consommateur. Le Groupe DELANCHY, qui transporte des denrées alimentaires fragiles, dispose d'outils pour garantir au jour le jour le suivi des températures, comme les enregistreurs ou les rideaux d'air qui équipent certains porteurs ainsi que la plateforme, et contribuent au maintien des températures.

« La technologie permet d'afficher la température en temps réel et d'envoyer des notifications mais elle ne suffit pas », met en garde Frédéric Geay, directeur de Frigo Transports 50 pour qui le suivi humain est indispensable. À ses côtés, le référent qualité et responsable QSE de l'agence veille à lui communiquer les anomalies et sensibilise au quotidien les équipes à cet enjeu : les 19 personnes sur le quai, ainsi que les 55 conducteurs, qui « doivent garantir



l'intégrité et la conformité du produit ».

« Nous devons être irréprochables en matière de respect de la chaîne du froid », soutient Frédéric Geay qui fait actuellement des tests sur un nouveau dispositif de sondes intégrées au groupe froid : un système fiable, simple et pérenne, mais encore à l'essai.

Les bonnes pratiques d'hygiène

La sécurité alimentaire passe aussi par l'hygiène. Les bonnes pratiques d'hygiène représentent des recommandations qui s'inscrivent dans les obligations réglementaires européennes. Un site propre et entretenu contribue à leur diffusion. Les nouvelles recrues sont formées aux bonnes pratiques d'hygiène (BPH),

« Le référentiel IFS Global Market Logistics est un gage de plus pour garantir et assurer à nos clients notre haut niveau d'exigence en matière de qualité, de sécurité et d'hygiène. »

mais le rappel de ces règles à l'ensemble des opérateurs se fait en permanence. « Aujourd'hui tout est notifié », rappelle en outre Frédéric Geay.

En 2022, Frigo Transports 50 s'est engagée dans une démarche de certification selon le référentiel IFS Global Market Logistics.

« Ce référentiel est un gage de plus pour garantir et assurer à nos clients notre haut niveau d'exigence en matière de qualité, de sécurité et d'hygiène ». C'est aussi un objectif d'amélioration continue qui nous pousse à toujours progresser et à intégrer la démarche qualité sur le terrain au quotidien.

Méthodologie, démarche et indicateurs

Le reporting social, sociétal et environnemental porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2022.

Il a été réalisé en plusieurs phases :

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

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

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

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

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

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

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

Cette phase a comporté :

- des entretiens approfondis en fonction du spectre RSE (aspects sociaux, sociétaux et environnementaux),
- une étude comparative des pratiques de reporting de la profession,
- une étude des sollicitations des principaux grands clients (questionnaire RSE).

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

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

À propos de la formulation des enjeux pertinents

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

À propos de la mise au point des indicateurs

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

→ En matière de sécurité alimentaire :
Taux de conformité sécurité des aliments
Taux de livraison conforme

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

La référence aux Objectifs de Développement Durable

L'entreprise s'inspire des Objectifs de Développement Durable pour approfondir sa démarche RSE. Elle a engagé un travail de fond pour :
→ identifier les objectifs auxquelles elle contribue directement,
→ préciser pour chacun d'eux les cibles concernées.

Voies de progrès

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

Indicateurs sociaux 2022

EFFECTIFS

2022

3 416

2021

3 246

Commentaire :
2022 CDD + CDI + effectif intérim au 31/12/2022

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

RÉPARTITION PAR SEXE

2022

489

2021

409

2022

2 647

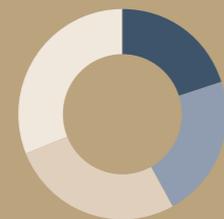
2021

2 548

Commentaire :
CDD + CDI au 31/12/2022 (hors intérim)

RÉPARTITION PAR ÂGE

2022



■ < 30 ans : 20 %
■ 30 à 39 ans : 21 %
■ 40 à 49 ans : 27 %
■ > 49 ans : 32 %

2021



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

EMPLOI

Embauches et licenciements



2022
Embauches

1 002

Licenciements

140

2021

Embauches

915

Licenciements

111

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

Absentéisme

2022

8,60 %

2021

8,60 %

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

Ancienneté



2022

9 ans et 1 mois

Tous personnels confondus

7 ans et 9 mois

Ouvriers/Employés

14 ans et 7 mois

Agents de maîtrise

12 ans et 6 mois

Cadres

2021

9 ans et 5 mois

Tous personnels confondus

8 ans et 4 mois

Ouvriers/Employés

15 ans

Agents de maîtrise

12 ans et 7 mois

Cadres

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Accidents

2022

222

2021

297

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

FORMATION

Conducteurs formés à l'éco-conduite

2022

37

2021

30

Commentaire :
Peu de formations en 2022, nous nous sommes concentrés sur la formation des caristes.

Note ECO-score

FIN 2022

8,18 / 10

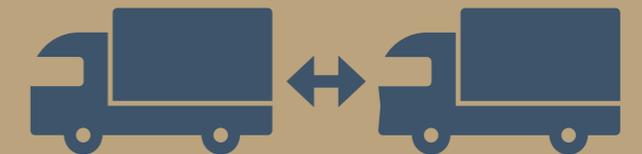
FIN 2021

8,17 / 10

Élément qualitatif

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

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



FINANCEMENT AU TITRE DE LA FORMATION

2022

1 493 184 €

2021

1 557 097 €

Élément qualitatif

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

PLAN DE FORMATION

2022



Nombre d'heures
28 773



Nombre de stagiaires
1 263



Nombre de sessions
517

2021



Nombre d'heures
18 976



Nombre de stagiaires
1 184



Nombre de sessions
370

Indicateurs sociaux 2022

EMPLOI

Aide à l'emploi, alternance

Contrat de professionnalisation et apprentissage

2022	2021
64	79

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

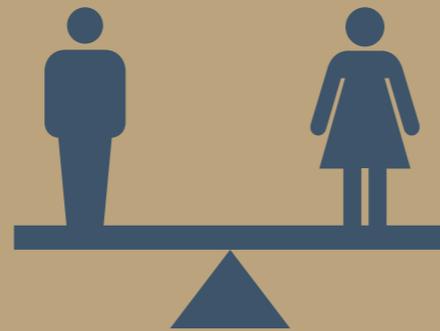
Emploi et insertion des personnes handicapées

2022	2021
Taux de travailleurs en situation de handicap : 5,06 %	Taux de travailleurs en situation de handicap : 5,44 %

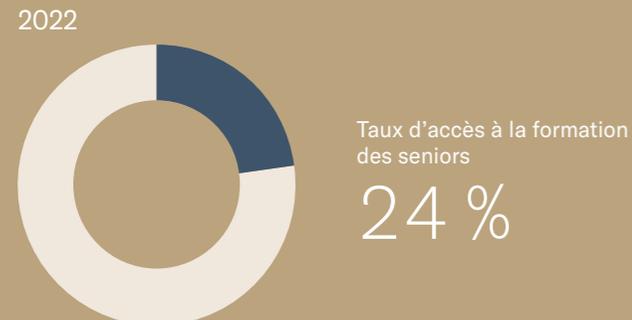
2022	2021
Embauche de travailleurs reconnus TH : 18	Embauche de travailleurs reconnus TH : 22

Égalité entre les femmes et les hommes

Sur 2022, 22 sociétés du Groupe DELANCHY ont été tenues de calculer et publier le résultat de leur index égalité professionnelle femmes/hommes. Parmi ces sociétés, l'une d'elles a obtenu un score de 88 points sur 100. Quant aux autres sociétés du groupe, l'index n'a pu être calculé en raison d'un ou plusieurs indicateurs incalculables. Le Groupe DELANCHY reste mobilisé sur les problématiques de mixité au cœur de ses métiers. Ainsi, l'égalité entre les femmes et les hommes dans les rémunérations et les progressions des carrières sont des éléments essentiels dans la politique des ressources humaines menée par le groupe.



EMPLOI DES SENIORS



Commentaire : Collaborateurs de plus de 50 ans.



SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Conducteurs récidivistes



FIN 2022

16

FIN 2021

19

Km à parcourir pour 1 accident responsable

2022

425 925

Km

2021

427 362

Km

SANTÉ ET SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS

Conformité, sécurité des aliments



Taux de conformité de sécurité des aliments

2022	2021
100 %	95,15 %

Éléments qualitatifs

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

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

Taux de livraison conforme (moyenne groupe)

2022	2021
99,50 %	99,27 %

Indicateurs environnementaux 2022

Consommation moyenne des tracteurs source Optifleet



FIN 2022
27,37 l / 100

FIN 2021
27,49 l / 100

Note ECO-score

2022
8,18

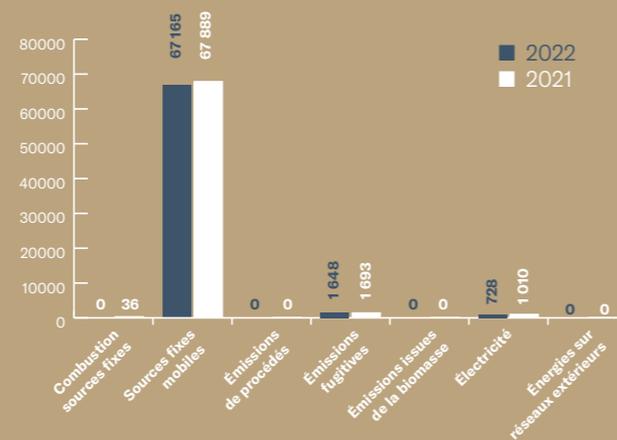
2021
8,17

Élément qualitatif

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

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

Émissions par poste (tonnes eq. CO₂)



Commentaire : Au global sur ces sites, les émissions de GES sont en baisse d'environ 10 % par rapport à l'année de référence, liées essentiellement à une diminution de la consommation de carburant des véhicules, et dans une moindre mesure à une diminution des fuites de fluides frigorigènes.

Émission de CO₂ par km parcouru

Semestre	2022	2021
1 ^{er} semestre	0,7149 kg/km	0,7189 kg/km
2 ^e semestre	0,7082 kg/km	0,7100 kg/km

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

Composition du parc de véhicules

AU 31/12/2022

Euro 5 : 0,80 %



Euro 6 : 99,20 %



AU 31/12/2021

Euro 5 : 2,69 %



Euro 6 : 97,31 %



Consommation électrique des surfaces réfrigérées



FIN	2022	2021	2020
	72,61 kWh/m ³	72 kWh/m ³	75 kWh/m ³

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

Provision et garanties pour risques en matière d'environnement

COUVERTURE RC

1 112 000 €

ÉVÉNEMENT

100 000 000 €

sur dommages consécutifs garantie assureur.



Traitement des déchets issus des ouvrages d'assainissement

2022	2021
Boue hydrocarbonurée 60,85 t	Boue hydrocarbonurée 112,290 t
Boue non-hydrocarbonurée -	Boue non-hydrocarbonurée 16,440 t
Boue/eau hydrocarbonurées -	Boue/eau hydrocarbonurées -
Liquide hydrocarbonuré 235,93 t	Liquide hydrocarbonuré 210,710 t
Matière de vidange 9 t	Matière de vidange 9,320 t
Sables de curage 18,40 t	Sables de curage 10,500 t

Éléments qualitatifs

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

« Réduire notre empreinte écologique est un impératif »

Entretien avec Yannig Renault, Directeur Technique du Groupe DELANCHY

Quelle place le Groupe DELANCHY accorde-t-il à l'empreinte écologique ?

L'empreinte écologique est une notion qui nous concerne tous ! Les rapports scientifiques montrent que si l'on ne change pas nos pratiques, on court droit à la catastrophe. Pour le Groupe DELANCHY, prendre cette question à bras le corps est d'abord une démarche citoyenne en vue de préserver un avenir commun. En tant que transporteur, notre approche a évolué. Il y a encore 15 ans, livrer les clients était la priorité absolue. Assurer l'horaire de livraison plutôt que de maîtriser la consommation était inhérent au métier. Depuis, on veille à respecter la sécurité routière et à consommer moins de carburant sans compromettre le service rendu à nos clients. Nous sommes passés d'une démarche d'efficacité à l'efficacité.

Pourquoi avez-vous fait le choix du mix énergétique ?

Dès que cela a été possible, nous avons testé en préséries de nouvelles technologies puis acquis des véhicules à la mise sur le marché pour les éprouver. Nous avons testé le premier véhicule électrique en 2017 et acheté le premier sorti de la chaîne en 2020. En parallèle, nous avons élargi ces expérimentations aux autres carburants alternatifs : gaz, biocarburants, hydrogène.

Nous maintenons cette ligne de conduite qui est désormais un standard chez les transporteurs au regard des contraintes d'usage et des capacités intrinsèques de chaque énergie. Le gaz est pour l'heure hors-jeu : la technologie est imparfaite et son coût prohibitif. Les véhicules électriques vont se développer à mesure que les batteries deviendront plus performantes. D'ici à 5 ans, on peut imaginer leur affectation à des tournées moyenne distance. Un découpage restera probablement de mise : l'électrique pour l'urbain, le gaz ou le biodiesel pour le régional et le diesel pour le national. À échéance 2035, le diesel sera supplanté par l'hydrogène.

Comment expliquer les espoirs que le Groupe DELANCHY fonde sur l'hydrogène ?

C'est d'abord une conviction forte de Brigitte Delanchy. Du point de vue écologique, c'est merveilleux et, techniquement, l'hydrogène peut correspondre à nos usages. Pour l'instant, son coût d'acquisition reste trop élevé et son rendement énergétique trop faible. Pour 1 kW prélevé sur le réseau puis transformé par une pile à combustible, moins de 0,5 kW est effectivement disponible à la roue. C'est à peu près identique au rendement d'un moteur diesel, mais très inférieur à un moteur électrique batterie. Sachant que le prix d'un

véhicule à hydrogène représente 7 fois celui d'un camion diesel, le coût de revient de nos prestations serait mécaniquement impacté dans des proportions similaires ! Le transport et le stockage de l'hydrogène influencent également son accessibilité. Le prix d'un kg d'hydrogène vert est compris entre 10 et 14 €. Cela incite à imaginer des solutions de production au plus près du point de consommation. Mais malgré ces obstacles actuels, l'hydrogène est à notre sens la seule énergie propre capable d'atteindre l'autonomie souhaitée. Certes, la création d'une filière intégrée et vertueuse prend du temps, mais je ne serai pas surpris que l'hydrogène s'impose dans les tournées dans 15 ans.

Quelle est votre position sur les autres énergies alternatives ?

L'électrique batterie est la solution optimale pour la distribution urbaine. Le B100 est une alternative à moindre coût pour nos clients, mais il émet, plus de particules fines et de NOx que le diesel classique. La norme Euro 7, qui va durcir les seuils de tolérance relatifs à ces émissions, pourrait remettre en cause le B100. Le XTL, qui rejette moins de particules que le gazole, répondrait mieux aux exigences de la norme Euro 7 mais sa faible disponibilité ne permet pas des achats en volumes. Par ailleurs,



il n'est toujours pas homologué Critair*1 qui est un prérequis pour assurer des livraisons dans les zones à faibles émissions-mobilité (ZFE-m). Nous avons cessé d'investir dans les

à celui d'il y a 30 ans. Il suffit de se placer derrière un pot d'échappement pour le constater : exit les fumées et l'odeur du carburant mal brûlé. On a encore besoin du moteur

constructeurs, il y a un temps de développement incompressible. Par ailleurs, plus les technologies se perfectionnent, plus elles se rapprochent d'un effet plateau. On le voit sur le suivi de la consommation de carburant bien que nos conducteurs soient formés à l'éco-conduite. On agit sur les flux pour maximiser le remplissage des véhicules et réduire le kilométrage à vide mais il s'agit d'une approche économique et non purement écologique. Nos capacités d'action sur la chaîne logistique sont aussi tributaires de l'organisation de nos clients qui elle-même dépend des *desiderata* des consommateurs finaux. Dans l'absolu, la plus belle marge de progression serait une prise de conscience et une évolution des habitudes de consommation des Français, dont les 3 500 employés du Groupe DELANCHY. En tout cas, la réflexion ne doit pas avoir de limite si l'on veut continuer à progresser.

« L'électrique batterie est la solution optimale pour la distribution urbaine. »

motorisations gaz, où les développements sont plus difficiles à mener par les constructeurs et équipementiers. Hormis son coût, la technologie est moins fiable et elle expose davantage un transporteur en cas de panne ou de casse. Si on dresse un bilan des expérimentations que nous avons conduites jusque-là, aucune n'est parfaite. C'est une multitude de tâtonnements. Il faut aussi voir que le moteur diesel conserve toute sa pertinence : le niveau d'émissions est aujourd'hui très réduit par rapport

à explosion mais avec des carburants non fossiles : biodiesel, bio-essence, en attendant le déploiement de l'électrique et de l'hydrogène à grande échelle.

Quelles sont les autres voies de progrès possibles ?

La technologie est un formidable levier, mais la durée de sa mise au point se heurte à l'immédiateté des changements à engager à l'échelle de la filière et plus globalement de notre planète ! On a beau presser les

Diminuer l'empreinte écologique du nettoyage

En 2021, Frigo Transports 21 et Frigo Transports 44 ont démarré des tests relatifs à l'usage d'un nouveau produit plus eco-friendly pour le nettoyage et la désinfection des camions : le DEFI-V ECO. Perfectionné par SID, ce produit est utilisé par toutes les plateformes du Groupe DELANCHY depuis 2022.

« On nous a proposé d'essayer le DEFI-VECO qui était un peu révolutionnaire car biodégradable à 100 %. Concrètement, ce produit contient moins de substances chimiques, ce qui améliore la qualité de nos rejets. Sur la plateforme, nous utilisons 2 000 litres de produit par an pour le nettoyage et la désinfection de nos véhicules », raconte Ionel Cocor, responsable technique de Frigo Transports 21. Les effluents contiennent majoritairement les résidus organiques et graisseux retirés des camions à l'issue du processus. Ils passent ensuite dans un déboureur avant renvoi au réseau de collecte d'eaux usées. Le DEFI-V ECO est en réalité une amélioration d'un produit que le Groupe DELANCHY utilisait depuis plusieurs années et qui a été développé en partenariat avec son fournisseur, la Société Industrielle de Diffusion (SID). « Non seulement, la composition du produit

est plus saine pour l'environnement mais il respecte des exigences incontournables dans notre activité. SID nous a créé un produit antibactérien, qui élimine les odeurs – un critère important car on fait beaucoup de marée – et antistatique. La crasse revient moins rapidement qu'avec un produit classique et on ne transige pas sur la propreté de nos véhicules. Pour le Groupe DELANCHY, des camions impeccables, c'est le b.a.ba ! », note le responsable technique de Frigo Transports 44 Guillaume Hivert. Les premières expérimentations menées par les deux agences pilotes ont d'ailleurs permis de challenger SID sur cet aspect. « Nous avons constaté un problème de brillance après séchage. Nous avons demandé à ce que volet soit amélioré », affirme Ionel Cocor. Et à Guillaume Hivert d'ajouter : « Retrouver le même niveau de brillance était pour nous essentiel car nos camions

sont le principal vecteur de l'image de l'entreprise. » Parmi les différents échantillons testés, Frigo Transports 21 et Frigo Transports 44 ont également retenu une version non parfumée, plus agréable à l'usage par les techniciens de lavage. Autre plus-value plus indirecte, le DEFI-VECO s'avère moins gourmand en eau. « Il mousse moins donc on consomme moins d'eau pour le rincer. Cela peut paraître anodin mais quand on cumule tous nos lavages, le gain n'est pas négligeable », note Ionel Cocor. « Le produit étant moins gras, on parvient à optimiser le temps de lavage de quelques minutes. Nous sommes satisfaits de ce produit qui est complet et est désormais déployé sur l'ensemble des plateformes du Groupe DELANCHY », conclut Guillaume Hivert.



Du DEFI-V au DEFI-V ECO : un partenariat durable

Michel Charreyron, Directeur commercial de SID



« SID élabore et fabrique des produits de maintenance industrielle depuis plus de 50 ans. Grâce à notre équipe R&D, nous améliorons régulièrement nos formulations pour proposer à nos clients des produits plus respectueux de l'environnement. Concrètement, nous introduisons des composants naturels issus de l'agriculture biologique pour optimiser la biodégradabilité de nos solutions. C'est typiquement ce que nous avons fait pour le DEFI-V ECO que nous avons mis au point en partenariat avec le Groupe DELANCHY. Nous travaillons ensemble depuis 20 ans, et en 2013, nous avons conçu la précédente version – le DEFI-V. À l'époque, c'était déjà un challenge pour le Groupe DELANCHY qui nous avait suggéré le nom du produit ! Le nettoyage et la désinfection des camions transportant des denrées alimentaires répondent à des normes très rigoureuses : nos formulations sont homologuées par le Ministère de l'agriculture et de la Souveraineté Alimentaire selon des valeurs virucides et bactéricides à respecter. Sur la demande du Groupe DELANCHY, nous avons fait évoluer notre produit initial en remplaçant les tensioactifs issus de la famille des EDTA par des tensioactifs naturels alkylpolyglucosides (ou APG), qui ont une biodégradabilité plus forte et un très faible potentiel irritant. Contrairement à un produit traditionnel avec des tensioactifs chimiques qui est biodégradable à 60 %, on obtient avec des tensioactifs végétaux une biodégradabilité de 98 %. Du coup, avec cette performance, on contribue à réduire significativement le seuil de DCO au rejet. Sur la base des retours sur les premiers échantillons fournis, nous avons travaillé sur des brillanceurs naturels pour obtenir une finition parfaite sur les véhicules. À l'issue du lavage, les camions sont complètement aseptisés et présentent le niveau de brillance exigé ! »

« Nous avons un pouvoir direct sur la conception de nos bâtiments »

Entretien avec Bruno Lesaint, Directeur Immobilier Groupe DELANCHY

Quel est l'impact de l'immobilier dans l'empreinte carbone du Groupe DELANCHY ?

La consommation énergétique de notre parc immobilier pèse peu quand on la ramène au chiffre d'affaires du groupe : c'est de l'ordre de 3 %. Les actions que nous menons pour réaliser des économies d'énergie ont des effets relativement faibles au regard du global de nos activités... mais ça ne veut pas dire qu'il faut les ignorer ! Depuis plusieurs années, nous recherchons pour chaque projet les bonnes astuces de construction pour être plus performants. C'est le cas à Gannat, où nous rénovons et agrandissons notre plateforme actuelle.

Quand on parle de performance énergétique des bâtiments, le premier sujet à traiter est l'enveloppe, c'est-à-dire l'isolation des murs, des toits, ainsi que la qualité des portes sur nos quais. Sur nos plateformes, nous refroidissons un volume d'air à l'intérieur des bâtiments et nous passons notre temps à ouvrir et fermer des portes qui communiquent directement sur l'extérieur ! Nous sommes très déperditifs d'où l'importance d'optimiser ce que nous appelons les SAS : c'est la partie contre laquelle vient s'écraser la remorque du camion et qui nous permet d'avoir une jonction à peu près

étanche entre la remorque du poids-lourd et le quai. La qualité de nos panneaux froids est également essentielle : nos chambres froides sont faites avec des panneaux munis d'une âme en mousse de polyuréthane. On privilégie ici l'efficacité du produit par rapport à sa qualité environnementale pure. La mousse de polyuréthane est le meilleur matériau en termes de résistance thermique. À épaisseur équivalente, une mousse de polyuréthane est deux fois plus efficace qu'un isolant minéral du type laine de verre !

« Il y a une "patte DELANCHY" : l'optimisation des flux dans un cadre de travail agréable. »

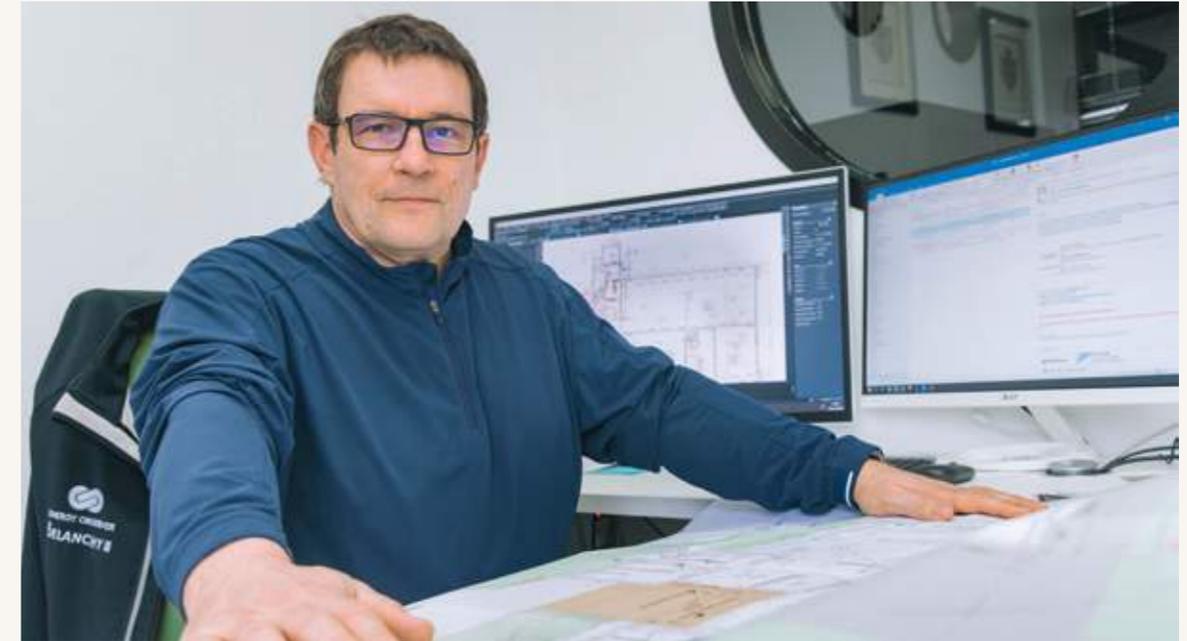
Qu'en est-il des groupes froids qui permettent de conserver les aliments à bonne température ?

Nous avons un pouvoir direct sur la conception de nos bâtiments et sur les matériaux d'étanchéité mais, une fois que nous avons optimisé ces paramètres, nous sommes dépendants de la performance des fabricants de groupes froids. Toutefois, nous avons une politique très volontariste sur le sujet : il y a 5 ans, nous avons commencé à convertir nos installations

à d'autres fluides frigorigènes. Nous avons intégré des groupes fonctionnant avec du CO₂, un fluide dont l'impact environnemental est minime par rapport aux fluides HFC (hydrofluorocarbures) qui, eux, ont un impact prouvé sur l'effet de serre. Au final, nous devançons le règlement européen qui interdit l'usage des fluides HFC dans nos équipements à horizon 2025. C'est déjà le cas à 98 % et il nous reste 2 ans pour finir de mettre nos installations en conformité.

Comment mesure-t-on cette performance environnementale ?

Nous avons défini un indicateur de suivi : la consommation électrique des surfaces réfrigérées. Grâce aux nouveaux groupes froids et aux éclairages LED, nous sommes arrivés à un seuil de consommation électrique de 77 kW par m³. Mais ce seuil correspond à un effet plateau. Ce sujet très technique s'est complexifié avec le décret tertiaire qui précise que nous devons atteindre une diminution



de la consommation énergétique de 60 % à horizon 2030 par rapport à une année de référence située entre 2010 et 2020. EDF nous accompagne pour décider, site par site, de la meilleure année de référence. Un audit est en cours : nous aurons les premières conclusions début 2023.

Mais la RSE ne se limite pas à l'environnement. Pouvez-vous nous parler des autres volets considérés dans la politique immobilière du groupe ?

Un bâtiment, c'est l'environnement immédiat de nos collaborateurs, d'où des choix sans concession en matière de sécurité et d'ergonomie des installations. Nos plateformes sont pensées pour s'adapter aux flux des personnes qui y travaillent. Tout part de là : on ne construit pas un cube en disant « *les gens vont se débrouiller comme ils peuvent là-dedans* ». La position même des différentes pièces est réfléchie en fonction de l'activité de la plateforme. C'est ce que j'appelle

la "patte DELANCHY" : une optimisation des flux dans un cadre de travail agréable. Sur nos plateformes, les opérations de chargement sont assurées avec des transpalettes électriques. Lors des manœuvres, des chocs peuvent entraîner une dégradation des installations. Nous protégeons donc les murs ou les équipements avec des banquettes, c'est-à-dire des blocs placés contre les panneaux sandwich pour les préserver des impacts. Dans l'industrie, ces banquettes sont généralement réalisées en béton, un matériau résistant et peu coûteux. Or lorsque le béton se raye, il dégage de la poussière, il s'encrasse et se nettoie difficilement : c'est typiquement ce que nous voulons éviter dans notre environnement de travail ! Nous avons donc choisi des banquettes avec un parement en résine bien plus facile d'entretien et beaucoup plus qualitatif d'un point de vue sanitaire. Le rapport est de 1 à 5 au mètre linéaire de banquette en termes de coût d'achat.

Y a-t-il des sujets sur lesquels le groupe DELANCHY peut-il encore progresser ?

La loi nous contraint à équiper 30 % de la valeur de nos surfaces de toiture en panneaux photovoltaïques : à partir de 1 000 m², il faut prévoir 300 m² de surface en panneaux. Ce tiers-là représente entre 10 et 15 % de la consommation énergétique d'une plateforme. Cela ne couvrira jamais notre besoin en termes d'énergie mais c'est une façon de partager un effort collectif. Il peut y avoir un intérêt complémentaire – on l'a vu à La Gravelle et à Générac – permettre aux collaborateurs de stationner leurs véhicules à l'ombre en été. On pourrait utiliser cette énergie pour recharger les véhicules électriques. L'autre piste d'évolution est liée à la qualité des matériaux d'isolation que nous employons. C'est quand même la première source de performance environnementale de nos bâtiments.

Gannat : une nouvelle plateforme dans la démarche de responsabilité

C'est dans la zone d'activité des Prés Liats entre Allier et Puy-de-Dôme que la dernière-née des plateformes Delanchy est en voie d'achèvement. La décision a été prise il y a deux ans de réaliser une nouvelle construction tirant les leçons du passé en matière d'environnement et d'ergonomie. Visite de chantier avec Bruno Lesaint, Directeur Immobilier Groupe DELANCHY.

Conjuguer expérience et innovation

« Pour cette nouvelle plateforme, nous mettons en œuvre toutes les bonnes pratiques que nous avons mises au point et fiabilisées dans nos précédentes installations. Ainsi, les toitures seront peintes en blanc pour optimiser la réflexion du rayonnement solaire. Des matériaux de l'enveloppe jusqu'aux portes installées sur le quai, tous les composants sélectionnés ont déjà été testés et éprouvés au niveau du groupe », expose Bruno Lesaint. « Nous considérons qu'il s'agit de lieux de vie et nous donnons la priorité au confort d'usage et à la sécurité des personnes qui y travaillent. Ce n'est qu'un détail aux yeux de certains, mais nous installons un système de destruction des odeurs qui fonctionne avec des ultraviolets et qui assainit parfaitement l'ambiance

des vestiaires et les zones de séchage des tenues. Lorsque nous réceptionnons une construction, ce sont systématiquement les membres du conseil d'administration qui

C'est une nouveauté, car les bureaux d'exploitation sont généralement situés sur un côté de la zone de travail. En le repositionnant au centre, nous espérons faciliter le rapport

« Il s'agit de lieux de vie, nous donnons la priorité au confort et à la sécurité des personnes qui travaillent. »

viennent personnellement faire les derniers aménagements : aucun détail ne leur échappe ! Nous sélectionnons des solutions éprouvées mais nous restons ouverts à de nouvelles propositions et en veille technique permanente. Pour cette plateforme, l'innovation principale consiste à implanter le bureau d'exploitation au centre du quai froid.

entre l'encadrement et les opérateurs en leur offrant plus de proximité et une meilleure vision sur les opérations de chargement et déchargement. Cette nouvelle disposition devrait contribuer au respect des consignes et diminuer les comportements à risque : les encadrants pourront plus rapidement interagir avec les personnels et les conducteurs. »



Une construction solidaire

« Au fil du temps, l'équipe en charge des projets immobiliers a développé un savoir-faire unique », poursuit Bruno Lesaint. « Nous capitalisons sur les enseignements des différents chantiers — mais aussi sur les enseignements que nous pouvons tirer du vieillissement de notre parc immobilier — pour optimiser l'implantation des locaux, qualifier les meilleurs matériaux et, in fine, faciliter la vie des salariés. La construction c'est un investissement de long terme — nos plateformes sont programmées pour fonctionner au moins 20 ans — il ne s'agit pas de réaliser des économies de court terme !

Illustration de cette vision de long terme : nous avons toujours les mêmes partenaires de construction. L'architecte, l'entreprise générale, le carreleur — et j'en passe — sont des entreprises bretonnes pour la plupart, qui collaborent avec le Groupe DELANCHY depuis des décennies. La seule exception est l'entreprise de bardage... qui est d'origine dijonnaise (mais qui nous suit également depuis très longtemps) ! Ils ont appris à travailler avec nous, ils connaissent notre niveau d'exigence,

ils anticipent nos souhaits et nous collaborons en toute confiance. Nous gagnons du temps sur le suivi de la construction et nous savons qu'ils veilleront à respecter les règles de l'art, ce qui est un gage de pérennité pour le bâti. La fidélité et l'engagement que manifestent ces entreprises, année après année est une reconnaissance de notre propre investissement à leur égard : si nous vérifions leurs prix, nous ne cherchons pas forcément l'économie maximale. C'est une volonté personnelle de Brigitte Delanchy que les entreprises qui travaillent pour le groupe soient rémunérées correctement ! »

Une troisième installation photovoltaïque

Conformément aux directives du décret tertiaire, environ 1 000 m² de panneaux photovoltaïques seront installés dans l'enceinte de la nouvelle plateforme. Ils seront implantés au niveau du sol, et non en toiture, car le Groupe DELANCHY refuse que des équipements incluant des métaux lourds soient installés au-dessus des zones de travail des personnels. Cette installation

facilitera également la surveillance et les opérations de maintenance des onduleurs qui complètent les panneaux photovoltaïques.

« Anticiper est un maître-mot dans le monde de la construction dont les échéances se mesurent en décennies », conclut Bruno Lesaint. « Par exemple, le groupe veille à acquérir un espace foncier suffisant pour permettre des extensions pour de futures installations. Ce n'est pas toujours possible dans les métropoles très urbanisées comme Paris ou Lyon mais c'est une constante dans la politique immobilière du groupe. Nous prévoyons des espaces de croissance ! »

Gannat en quelques chiffres

- Espace foncier : 34 600 m²
- Surface globale de la construction : 3 400 m²
- Surface du quai froid : 2 400 m²
- Nombre de portes du quai de chargement : 30
- Effectif prévu : 100 à 140 personnes
- Surface des panneaux photovoltaïques : 1 000 m²
- Début du chantier : été 2022
- Mise en exploitation : printemps 2023



Chantier durable à Gannat

Espace sensible : les quais de chargement constituent une zone essentielle pour la sécurité des opérateurs et le maintien en température des installations. Sur ce nouveau bâtiment, ils ont été équipés de systèmes de portes sélectionnés pour limiter les déperditions de température sur l'extérieur.

« Il faut former sans cesse et contrôler »

Entretien avec Pascal Grandin, Responsable Réglementation-Sécurité du Groupe DELANCHY

Quelle place occupe la sécurité routière dans vos attributions ?

Je m'occupe de la sécurité des personnes : sur les plateformes, dans les bâtiments, sur la route. Avec Sylvain Victorin-Savin, ancien gendarme également, nous assurons le suivi et l'analyse des infractions, des sinistres et des accidents. Nous assurons un suivi scrupuleux de la courbe de vitesse en déchargeant les tachygraphes des véhicules tous les 4 jours alors que la loi n'exige de le faire que tous les 90 jours. Pour les nouveaux conducteurs, nous le faisons même tous les jours. Cela nous permet de rectifier le tir grâce à une remontée des informations très rapide. Nous transmettons ces informations aux responsables d'exploitation pour qu'ils sensibilisent.

Que représente la sécurité routière pour le Groupe DELANCHY ?

Pour le Groupe DELANCHY, c'est un impératif. En tant que transporteur, nous avons le devoir de sensibiliser

de manière constante nos 1 300 conducteurs et nos responsables d'exploitation sur la vigilance à observer. Nous prenons le sujet très

« Nous mettons l'accent sur la formation des équipes, la qualité des équipements et le contrôle. »

au sérieux. Un camion peut devenir une arme par destination. En cas de non-respect du code de la route, les conducteurs sont directement sanctionnés. Ils paient les procès-verbaux, se voient retirer des points sur leur permis et ne peuvent plus travailler s'ils le perdent. Le respect de la réglementation et du code de la route représente également un enjeu économique et d'image. La DREAL opère des contrôles sur route pour vérifier les temps de pause et de service. Un conducteur qui se fait arrêter sur la route perd

au moins 30 minutes sur son trajet. Il arrive en retard chez le client et ça se sait. Or une réputation, ça se soigne !

De quels leviers disposez-vous pour veiller à la sécurité routière ?

Nous mettons l'accent sur la formation des équipes, la qualité des équipements et le contrôle. Notre flotte est constituée des véhicules les plus confortables, dotés de toutes les options en matière de sécurité : avertisseur de bandes avec sonnerie ou vibration, alerte pour les distances de sécurité, tachygraphes qui émettent un signal en cas de dépassement de la vitesse autorisée.



Cette technologie permet de suivre toute l'activité : les temps de pause, de travail, la vitesse, les infractions. Lorsqu'une infraction est commise, un échange a lieu systématiquement entre le responsable d'exploitation et le conducteur. Il s'agit avant tout d'un retour d'expérience pour comprendre la situation et éviter la récurrence. Le Groupe DELANCHY a également élaboré une charte que tout conducteur signe dès son arrivée. Notre règlement intérieur prévoit notamment un contrôle de la consommation d'alcool et de stupéfiants. Le comité sécurité se réunit tous les deux mois pour faire un état des lieux des progrès et des voies d'amélioration. Les indicateurs nous aident à progresser.

Quels progrès ont été faits en matière de sécurité routière ?

Grâce aux initiatives prises ces dernières années (nouvelle Charte du conducteur, D'Livery, distribution du Kit Sécurité, etc.), le pourcentage des plaintes et des infractions est en baisse constante.

Quelles sont les initiatives récemment prises ?

La politique de prévention s'élargit à l'ensemble du groupe. La sécurité routière n'est pas uniquement l'affaire des conducteurs, elle nous concerne tous. Seul un tiers des infractions est imputable à nos conducteurs. La plupart du temps, elles sont causées par la circulation, les aléas climatiques, le comportement des autres usagers de la route ou une feuille de route mal pensée. Pour remédier à ce dernier point, nous avons déployé en 2021 une formation sur la réglementation auprès des responsables d'exploitation. Ils doivent être vigilants pour ne pas mettre le conducteur en danger ou en situation de commettre des infractions. Le service est de 10 heures maximum si la prise de poste a lieu avant 5 heures du matin, de 12 heures sinon. Si un conducteur part à 3 heures du matin, il doit avoir moins de clients sur sa feuille de route. Au total, plus de 100 responsables d'exploitation ont été formés sur les infractions, la réglementation européenne, le code du

transport. Ils sont désormais armés pour analyser les erreurs et les expliquer aux conducteurs. Depuis 2022, nous avons mis en place des référents sécurité sur chaque agence pour relayer nos prescriptions sur le terrain. Une fois par semestre, ils se réunissent pour s'échanger les bonnes pratiques, se donner des conseils. L'un des objectifs est de réduire la distance entre le siège et les agences.

Quelles sont les actions supplémentaires que le Groupe DELANCHY pourrait engager ?

La Formation Continue Obligatoire (FCO) qui a lieu tous les 5 ans n'est pas suffisamment efficace. La formation doit se faire au quotidien. Il faudrait aussi imaginer une FCO validée par un examen car, aujourd'hui, ceux qui la suivent l'obtiennent d'office.

« On ne rappellera jamais suffisamment les bonnes pratiques d'hygiène »

Entretien avec Isabelle Roussel, Directrice Qualité du Groupe DELANCHY

Que représente l'enjeu de la sécurité alimentaire pour le Groupe DELANCHY ?

Notre cœur de métier, c'est le transport de produits ultra-frais, notamment des denrées alimentaires très sensibles. Chaque jour, nous manipulons, transportons et livrons des aliments qui sont consommés par des particuliers, des familles, des hôpitaux, des restaurants. Nous devons donc garantir que ces produits ne présentent aucun danger pour le consommateur final. Nous avons une responsabilité vis-à-vis de la société ! Le principal risque auquel nous serions exposés, c'est la prolifération des bactéries pathogènes : certaines se développent à partir de 2 °C, c'est pourquoi nous devons maintenir une température entre 0 et +2 °C pour les produits les plus fragiles, comme les steaks hachés et certains produits de la mer. Le respect de la chaîne du froid implique d'observer des consignes strictes de manipulation des colis, de chargement et de déchargement des palettes. Pour prévenir les

contaminations, nous devons aussi respecter scrupuleusement toutes les règles d'hygiène élémentaires comme le lavage régulier des mains ou le nettoyage des véhicules. La sécurité alimentaire, c'est l'affaire de tous : directeurs de site, personnel de quai, préparateurs, conducteurs.

« La sécurité alimentaire, c'est l'affaire de tous : directeurs de site, personnel de quai, préparateurs, conducteurs. »

Comment le Groupe DELANCHY déploie-t-il cette démarche qualité sur le terrain ?

On s'appuie d'abord sur l'excellent niveau de notre outil de travail. Nos véhicules récents, nos installations modernes contribuent à garantir la chaîne du froid. En 2018, nous avons expérimenté des rideaux d'air sur des portes de quai à Chilly-Mazarin et nous l'avons déployé depuis sur plusieurs sites. Cette technologie

limite les déperditions de froid générées lors de l'ouverture des portes qui séparent la plateforme logistique du local de charge à température ambiante. Nous ne lésinons pas sur les moyens pour progresser : nous recherchons actuellement une solution plus performante pour mieux

contrôler la température des marchandises en temps réel durant leur transport. À terme, un nouveau système de supervision des températures de nos véhicules simplifiera le traitement, l'archivage et le contrôle des informations par les équipes. L'enjeu, c'est de maintenir un haut niveau de qualité dans la durée. Pour cela, nous misons sur nos référents qualité qui sont au cœur de notre démarche d'amélioration continue.



Quel est le rôle des référents qualité ? Est-il amené à prendre de l'ampleur ?

Les référents qualité sont chargés de déployer la démarche qualité opérationnelle auprès des directeurs, des exploitants, des conducteurs. Tous ont été formés à l'HACCP – une méthode qui permet d'identifier, d'évaluer et de maîtriser les dangers significatifs (biologiques, chimiques et physiques) au regard de la sécurité des aliments – ainsi qu'à la démarche qualité by Delanchy qui repose sur l'implication de chacun. Le service qualité travaille au quotidien avec les référents qualité pour optimiser les bonnes pratiques et les procédures, réfléchir à des voies d'amélioration. Nous avons organisé un séminaire des référents qualité sur 2 jours en mars 2022 pour échanger sur ces sujets : plusieurs actions ont été identifiées, par exemple la nécessité de mettre

en place une campagne de sensibilisation pour les contrôles en ramasse. Nous avons également choisi de revoir l'ensemble des modules de formation hygiène et qualité pour diffuser en continu les bonnes pratiques d'hygiène (BPH). Pour aider les référents qualité dans leur mission, nous prévoyons un plan de formation progressif sur les 3 années à venir. Ainsi, en 2023 tous seront formés au management qualité transversal, puis en 2024 aux outils de la qualité et à l'audit interne. Le développement de leurs compétences constitue un levier majeur pour ancrer la culture qualité à tous les niveaux de l'entreprise. Cet ancrage passe nécessairement par le terrain et la proximité avec les équipes.

Nous devons aussi prendre en compte les entreprises qui ont rejoint le Groupe DELANCHY. Les récentes acquisitions nous ont

permis de nous positionner sur le marché des surgelés, une diversification à considérer en matière de sécurité sanitaire.

Quelle est votre feuille de route en matière de Food Defense ?

Le concept de Food Defense désigne la prévention des actes malveillants. Pour contrer ce risque, chaque site doit évaluer son niveau de sécurité en fonction d'une grille. Des tests d'intrusion seront lancés à partir de 2023. En parallèle, le Groupe DELANCHY se dote depuis plusieurs années de systèmes de contrôles d'accès et de vidéosurveillance. Mais la caméra la plus efficace reste l'œil des opérateurs ! Nous envisageons de renforcer la sensibilisation de l'ensemble du personnel au risque d'intrusion. Nous devons rester très vigilants en la matière car rien n'est jamais acquis.

« Le Groupe DELANCHY a conscience qu'il avance grâce à la richesse de ses équipes »

Entretien avec Emmanuel Violle, Directeur des Ressources Humaines Groupe DELANCHY

Quel est le schéma de développement humain proposé par le Groupe DELANCHY ?

Notre mission première est d'ouvrir des horizons aux collaborateurs en matière d'évolution professionnelle notamment pour les personnes qui intègrent des postes peu qualifiés. Le développement des compétences professionnelles appelle un parcours logique et structuré. Dans le cadre de la formation initiale, les collaborateurs peuvent tirer parti d'une première expérience professionnelle tout en bénéficiant d'un appui concret du groupe : il s'agit de leur permettre de prendre des responsabilités dans les années qui suivent leur entrée dans l'entreprise. Proposer un schéma de développement humain, c'est essayer de se montrer attractif en termes de recrutement, tout en restant attentif aux évolutions de la conception même du travail. Nous avons des difficultés à trouver des conducteurs ou à embaucher des collaborateurs sur des postes de moindre qualification.

Le développement du capital humain s'exprime également par l'évolution de la rémunération et une attention particulière aux conditions de travail. Nous favorisons la construction et l'organisation de nouveaux locaux plus conviviaux en mettant à disposition des espaces dédiés au repos, à la restauration, aux échanges entre les collaborateurs : la base de la cohésion d'équipe ! La préservation de la santé et de la sécurité des équipes est fondamentale car les conditions de travail

« Développer la mobilité interne constitue un axe fort d'amélioration. »

peuvent parfois être usantes. Je ne peux pas affirmer que nous soyons parvenus à un résultat optimisé mais nous tâchons de faire mieux ! Le Groupe DELANCHY a conscience qu'il avance grâce à la richesse de ses équipes et aux perspectives d'évolution qui leur sont proposées.

Quelle est votre feuille de route ?

À court terme, nous développons des outils pour favoriser le recrutement et l'intégration de nos collaborateurs. Nous sensibilisons les nouveaux arrivants aux spécificités de leur environnement de travail. Nous cherchons également à simplifier le processus de recrutement/intégration pour les agences.

À moyen terme, nous devons agir sur la prévention des risques. Cela induit une vraie révolution culturelle. Le niveau de fréquence des

accidents est aujourd'hui trop élevé. Pour faire de la culture sécurité un réflexe à acquérir puis à ancrer dans notre quotidien, nous avons l'intention de créer une véritable direction QHSE. L'accident routier est peu fréquent mais potentiellement grave ; les opérations de manutention



logistiques, elles, posent la question de la pénibilité et de la fatigue associée. Le soulèvement répété de colis peut augmenter le risque de blessure, voire de maladie professionnelle, d'où la nécessité de traiter ces risques le plus en amont possible. Intégrer cette exigence peut passer par une remise en cause sinon une interrogation de nos modes de fonctionnement. Expérimenter de nouvelles technologies ou d'autres manières de travailler à des fins de prévention ne retarde pas nécessairement l'exploitation. Au contraire, c'est un levier d'amélioration. Une personne en arrêt longue durée, c'est un collaborateur qu'il faut remplacer ou c'est une pression supplémentaire sur ses collègues dont le travail perd en qualité et en attention dans la précipitation.

À long terme, c'est une réflexion sur l'évolution de nos métiers qu'il faut engager. La dématérialisation touche directement les opérateurs

de saisie. La robotisation pourrait exécuter le travail des agents de quai. Les camions sans conducteur sont également dans l'absolu un scénario possible. On essaie de réfléchir à ces problématiques à un horizon de dix ans. Pour l'instant, tout cela relève de la théorie mais on doit anticiper. Joseph Delanchy avait compris très tôt l'importance des appuis technologiques pour faire progresser l'entreprise.

Quels sont les axes d'amélioration ?

Nous devons nous concentrer sur la professionnalisation de la fonction RH. Nous avons des référents RH dans toutes les agences mais pas nécessairement de responsables RH, c'est-à-dire des personnes ayant des qualifications en termes de gestion RH. À terme, toutes les agences de plus 100 salariés doivent disposer d'un responsable RH. Nous incitons les agences à nouer en local des

relations avec les écoles spécialisées dans le transport, la logistique ou le management afin de favoriser le recrutement par l'alternance. Développer la mobilité interne constitue un autre axe d'amélioration. De plus en plus de collaborateurs expriment le souhait de changer de région. Le maillage territorial du Groupe DELANCHY est donc une force dont il faut tirer profit. Nous proposons au salarié de se rendre dans une agence pour appréhender les conditions d'exercice de son métier, évaluer l'environnement géographique et rencontrer l'équipe d'accueil. Nous projetons aussi de travailler sur la prise en compte du handicap. À date, il n'y a pas de véritables prises de position à l'échelle du groupe. Pourtant, de belles actions ont été mises en place comme l'adaptation d'un camion pour un conducteur amputé d'un pied. En tout cas, notre volonté de progresser sur ces différents sujets demeure toujours aussi forte !

Déploiement de l'éveil musculaire à Guilberville

La mise en place d'échauffements à l'échelle de l'agence Frigo Transports 50 à Guilberville a été rendue possible grâce aux actions de concertation et de formation ayant réuni la direction qualité hygiène du siège, la direction de Frigo Transports 50 et le personnel de quai de l'agence. Rencontre avec ces acteurs qui font vivre la politique santé sécurité du Groupe DELANCHY.

Un projet pour fédérer des volontés communes

La direction de l'agence Frigo Transports 50 avait la volonté de mettre en place des échauffements en amont de la prise de poste des collaborateurs. « *Nous avons partagé avec Isabelle Roussel cette idée d'expérimentation qui s'est montrée très favorable au lancement du projet* », explique Frédéric Geay, le directeur de Frigo Transports 50. En parallèle, Christopher Thebault, préparateur de quai chez Frigo Transports, souhaitant anticiper l'apparition de douleurs liées au port de charges lourdes, soumet l'idée du déploiement de l'éveil musculaire à la direction. Les planètes s'alignent ! Cette volonté partagée des équipes

d'améliorer les conditions de travail a permis de démarrer l'expérimentation en septembre 2021.

De l'idée à sa concrétisation

Isabelle Roussel a fait appel à la société Goalmap afin de structurer l'expérimentation. La collaboration avec cet organisme externe, qui accompagne ses clients dans la mise en place de solutions adaptées pour les aider à prendre soin de la santé de leurs collaborateurs, débute par un audit TMS. S'en suivent plusieurs journées de formations et de sensibilisation. Benoît Loffel et Christopher Thebault, deux personnels de quai qui se sont portés volontaires, deviennent référents internes aux échauffements. Des journées

de sensibilisation éveil musculaire et de prévention des TMS sont organisées à destination des encadrants et des préparatrices et préparateurs de commande. La démarche est ensuite enrichie des retours des équipes qui émettent le souhait d'ajouter une dimension sonore aux échauffements. « *La musique a contribué à créer un engouement pour cette expérimentation. Elle donne le top départ de l'éveil musculaire et crée une ambiance différente de celle de travail. Les gens sont plus concentrés* », fait savoir Benoît Loffel. Selon les deux référents internes à l'éveil musculaire, le fait de décaler la prise de travail des équipes à 8h45 plutôt qu'à 9h a fortement contribué au succès de



« L'éveil musculaire s'apparente à un moment de détente et d'échange avant le début de la journée de travail. »

cette expérimentation. Cette mesure a été présentée par Frédéric Geay, et Gina Thireau, adjointe de direction, au comité social et économique. « *Lorsque nous commençons à 9h, les collaborateurs avaient tendance à penser que les échauffements allaient les mettre en retard. La direction de Frigo Transports 50, après concertation du CSE et des salariés, a décalé les horaires de travail d'un quart heure le matin et d'un quart heure le soir. Nous sommes fiers d'afficher un taux de 100 % de participation !* », fait savoir Christopher Thebault.

Mesurer les retombées de l'expérimentation

Les effets bénéfiques liés à cette expérimentation mise en place au printemps 2022 sont déjà notables. La dynamique d'équipe a été amplifiée. « *L'éveil musculaire s'apparente à un moment de détente et d'échange avant le début de la journée de travail. Tout le monde est présent et discute en s'échauffant. C'est toujours mieux de commencer la journée à chaud !* », déclare Christopher Thebault. « *Certains collègues nous ont informés d'une baisse de leurs douleurs au niveau de leurs membres*

supérieurs (dos, épaules et bras) », explique Benoît Loffel. « *À ce stade les progrès ne sont pas encore mesurables via les indicateurs Santé-Sécurité. Nous avons pour projet de faire un lien avec ces derniers dans un an* », raconte le référent éveil musculaire. Toujours dans le souci d'aider les salariés dans leurs tâches quotidiennes, l'agence Frigo Transports 50 a lancé un projet de mécanisation partielle de la plateforme dédiée à la préparation METRO (premier trimestre de 2023) décidée conjointement avec le comité santé sécurité du Groupe DELANCHY. La mécanisation permettra d'éviter des centaines de fois par jour plusieurs manipulations hors de la zone de confort en matière de TMS.

Accroître la professionnalisation de la fonction RH

Le Groupe DELANCHY a pour objectif à moyen et long terme de professionnaliser la fonction RH en mettant en place un responsable RH dans toute entité de plus de 100 salariés. Des collaborateurs spécifiquement formés endossent pleinement cette nouvelle mission. Rencontre avec Sabine Serinet qui a obtenu un master RH via la validation des acquis de l'expérience (VAE).



► Sabine Serinet
Responsable RH chez Delanchy
Prestations de Services 91

Mettre en cohérence sa certification avec son niveau de responsabilité

Sabine Serinet intègre le service RH du siège de la société BSA International en 1999. Après le rachat de cette entité par le Groupe DELANCHY en 2006 (la scission entre les deux agences a eu lieu en juillet 2008), elle décide par la suite de rejoindre l'agence Delanchy Prestations de Services 91 en janvier 2011 en tant que responsable RH. Diplômée d'un Bac professionnel comptabilité et d'un BTS assistante de direction bilingue, elle émet le souhait de valoriser ses quinze années passées au sein de la fonction RH lors d'un entretien avec Emmanuel

Violle, le directeur des ressources humaines du Groupe DELANCHY. « Il m'a écoutée attentivement et a accueilli positivement ma demande », confie-t-elle. Sabine Serinet s'engage alors en 2015 dans un parcours VAE avec la volonté farouche d'obtenir un master RH.

Les étapes d'un parcours VAE

« J'ai présenté un dossier recueillant toutes mes expériences passées depuis mon arrivée chez BSA International à un jury afin de lui prouver que j'avais le même niveau que les étudiants engagés dans ce parcours. J'ai eu la chance de bénéficier d'un puissant soutien de la part de mon directeur d'agence qui a pris le soin de relire et de corriger mon dossier



de VAE. La direction du Groupe DELANCHY a soutenu mon désir de formation et de réinvention. En complément de la constitution du dossier, j'ai suivi deux modules de formation sur deux volets que je n'avais pas abordés jusque-là dans le cadre de la sphère professionnelle. Il s'agissait de la GPEC (Gestion Prévisionnelle de l'emploi et des compétences) et de la politique de rémunération. J'ai pu suivre ces sessions de formation tout en continuant à exercer mon poste », explique Sabine Serinet.

De la validation des acquis de l'expérience au retour d'expérience

Si le processus de VAE a été fastidieux et le fait d'intégrer des classes plus jeunes n'a pas été facile, Sabine Serinet ne regrette pas un seul instant ses efforts. « On peut tout réussir si on s'en donne les moyens. Que ceux qui souhaitent se lancer dans le parcours VAE n'hésitent

« J'ai eu la chance de bénéficier d'un puissant soutien de la part de mon directeur d'agence qui a pris le soin de relire et de corriger mon dossier de VAE. »

plus ! Il faut tenter l'aventure ! Atteindre ses objectifs professionnels génère une réelle satisfaction et permet d'oublier rapidement la complexité à laquelle on peut être confronté ! », souligne-t-elle. Depuis juillet 2022, elle est responsable RH de deux agences : Delanchy Prestations de Services 91 à Chilly Mazarin et Delanchy Prestations de Services 91 sur le site de Rungis.

Stimuler le développement du capital humain de l'entreprise
« Aujourd'hui l'ensemble des référents RH ne dispose pas nécessairement de la connaissance métier alors

que dans le même temps les salariés demandent de plus en plus de précisions. Il faut mettre en place les bonnes personnes, au bon endroit avec les bonnes compétences. Si elles n'ont pas le bagage RH mais une appétence pour cette fonction, le Groupe DELANCHY peut accompagner leur montée en compétences », fait savoir Sabine Serinet. Le contexte de croissance de l'entreprise renforce le besoin de structuration et de qualification de la fonction RH. Ainsi, le développement du capital humain à l'échelle de l'entreprise est concomitant à la professionnalisation de la fonction RH.

MERCI !

De nombreuses personnes se sont mobilisées pour réaliser ce rapport RSE. Cette mobilisation témoigne de l'engagement du groupe, mais aussi de l'intérêt porté au sujet par un nombre croissant de collaborateurs et de parties prenantes :

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

Merci aussi à nos directeurs d'agences, à nos collaborateurs (femmes, hommes et entreprises !) et à tous ceux qui nous ont rejoints cette année.



Réalisation :
Histoire de Comprendre
Mars 2023

Crédits photos :
Sylvain Malmouche - Regards Photographe
Renault Trucks
Evimages

