



Rapporto di responsabilità

Risultati
extra-finanziari 2022



Rapporto di responsabilità

Risultati
extra-finanziari 2022



La responsabilità sociale d'impresa non esiste più, lunga vita alla responsabilità!

Abbiamo avuto il ruolo di pionieri nel mondo della responsabilità sociale d'impresa (Corporate Social Responsibility, CSR).

Abbiamo lavorato con impegno e siamo ora considerati un esempio da seguire in molti settori sensibili.

I successi ottenuti sono fonte di orgoglio sia per noi che per i nostri collaboratori, ma non siamo che a metà dell'opera!

Per questo motivo, abbiamo analizzato con attenzione la nostra intera strategia e abbiamo deciso di applicare i seguenti semplici principi:

- Zero greenwashing!
- Tutti all'opera!
- Tutti coinvolti!

“Zero greenwashing” significa che il nostro approccio punta l'attenzione su determinati elementi significativi.

“Tutti all'opera” significa che ogni nostro collaboratore deve attivarsi per operare nella stessa direzione.

“Tutti coinvolti” significa che richiederemo ai nostri clienti e ai nostri fornitori di essere al nostro fianco in questo approccio mediante soluzioni concrete e coinvolgenti.

Siamo convinti che il prossimo salto di qualità della CSR debba essere incentrato sul significato della R: responsabilità!

Ogni decisione che prendiamo deve essere accompagnata da modalità di applicazione concrete e siamo consci che il compito non sarà né facile né privo di contraddizioni o paradossi.

Queste sono le condizioni per sentirci all'altezza delle nostre responsabilità.

Brigitte Delanchy
Presidente

Brigitte Delanchy



Vi diamo il benvenuto!

Nel 2022, numerose aziende sono entrate a far parte del gruppo DELANCHY: BMR Transports, Transports Guiffant, BJG Team 24 e Transport Le Belier.

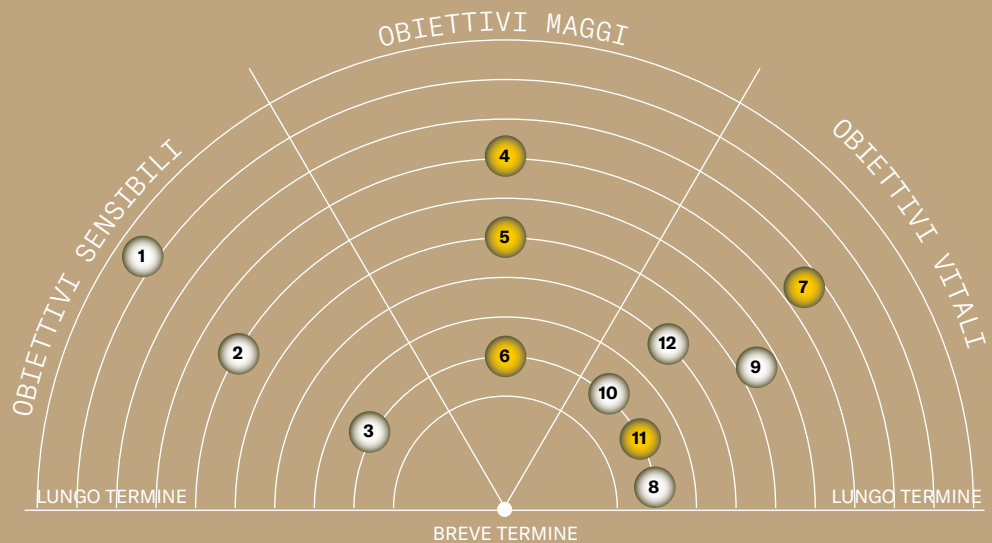
Ognuna di queste aziende possiede una storia, profitti, dimensioni e competenze molto diverse tra loro, ma esistono alcuni elementi in comune: lo spirito di iniziativa e di famiglia e il desiderio di far parte di un gruppo i cui valori sono saldamente ancorati al mondo reale!

Queste aziende, con tutte le persone che le compongono, offrono la loro esperienza e le loro competenze in modo complementare in termini di attività e di rete a livello europeo; cogliamo questa occasione per elogiare l'attività delle nostre filiali di Milano, Roma e Barcellona.

Ogni anno costruiamo le basi dell'azienda del domani, aprendoci maggiormente al mercato europeo e consolidando la nostra posizione in Francia. La nostra famiglia diventa sempre più grande!







- 1 Impatto sul territorio
 - 2 Pari opportunità
 - 3 Rischio di inquinamento
 - 4 Protezione delle acque
 - 5 Formazione e competenze
 - 6 Benessere sul posto di lavoro
 - 7 Qualità del dialogo sociale
 - 8 Sicurezza alimentare
 - 9 Sicurezza del personale
 - 10 Sicurezza stradale
 - 11 Impronta ecologica
 - 12 Corretta applicazione delle procedure
-
- Mantenimento del livello di eccellenza
-
- Conferma dei progressi sensibili
-
- Applicazione dei progressi sensibili

Questa illustrazione rappresenta il contesto di applicazione dell'approccio aziendale alla responsabilità sociale d'impresa: identifica le problematiche prioritarie secondo una logica di breve e lungo termine.

Questa illustrazione presenta le problematiche ambientali, sociali e della collettività il cui impatto è considerato significativo per la capacità dell'azienda di raggiungere i propri obiettivi di attività responsabili.

Sono i principi dell'iniziativa di rendicontazione globale (Global Reporting Initiative, GRI) che hanno ispirato il lavoro basato su un approccio di reportistica.

Un principio, quello della pertinenza, è stato oggetto di un lavoro approfondito del consiglio di amministrazione, allo scopo di verificare che il rapporto sia in grado di mettere in risalto gli aspetti che rispecchiano gli impatti sostanziali economici, ambientali e della collettività da parte dell'organizzazione. Questo è il lavoro che ha creato la struttura di riepilogo di questo rapporto e che ha permesso di definire le priorità per la definizione di alcuni indicatori relativi alle problematiche vitali: impronta ecologica, sicurezza alimentare, sicurezza stradale e sviluppo umano.

Infine, questo rapporto fa riferimento agli obiettivi di sviluppo sostenibile di cui si ritrova il riferimento corrispondente sotto forma di simbolo stilizzato nelle pagine.

La responsabilità sociale d'impresa è un approccio al progresso che si basa su una dinamica profondamente umana. Il nostro rapporto rappresentai valori dell'azienda: è pragmatico, semplice e diretto.

- 02** La responsabilità sociale d'impresa non esiste più, lunga vita alla responsabilità!
- 08** Un approccio alla responsabilità sociale d'impresa fuori dagli schemi!
Intervista a Brigitte Delanchy
- 12** Il gruppo DELANCHY e la responsabilità: il piano d'azione
- 14** *A livello di filiale:*
Frigo Transports 56 (Morbihan): benvenuti a bordo!
- 16** *A livello di filiale:*
l'impronta ecologica in Charente Marittima
- 18** *A livello di filiale:*
per agire, la fiducia è essenziale a La Rochelle
- 22** *A livello di filiale:*
Nel dipartimento della Manica, il più alto livello di rigore
- 24** Metodologia
- 26** Indicatori
- 32** *Intervista con Yannig Renault*
«Ridurre la nostra impronta ecologica è un imperativo»
- 34** *Approfondimento*
Diminuire l'impronta ecologica della pulizia
- 36** *Intervista con Bruno Lesaint*
«Abbiamo il controllo diretto sulla progettazione dei nostri edifici»
- 38** *Approfondimento*
Gannat: una nuova piattaforma all'insegna della responsabilità
- 42** *Intervista con Pascal Grandin*
«Ci impegniamo nella formazione e al controllo costante»
- 44** *Intervista con Isabelle Roussel*
«Le buone pratiche igieniche non saranno mai ribadite abbastanza»
- 46** *Intervista con Emmanuel Violle*
«Il Gruppo DELANCHY è consapevole di progredire grazie alla ricchezza dei suoi team»
- 48** *Approfondimento*
Introduzione alla stimolazione muscolare a Guilberville
- 50** *Approfondimento*
Incremento della professionalizzazione della funzione HR

Un approccio alla responsabilità sociale d'impresa fuori dagli schemi!

Brigitte Delanchy torna sulla storia dell'approccio alla responsabilità sociale d'impresa responsabilità sociale d'impresa all'interno del gruppo e offre un punto di vista critico sull'evoluzione normativa e tendente a una visione umana e pragmatica dell'esercizio della responsabilità.

Il gruppo DELANCHY ha messo in pratica il suo approccio alla responsabilità nel luglio del 2017; qual è la sua opinione sul cammino percorso da quel giorno?

Io non considero l'approccio alla responsabilità in questo modo fin dalla sua nascita, nel maggio del 1968, l'azienda opera in base al concetto di responsabilità e, tramite la sua organizzazione e i suoi valori, invita tutti a un comportamento responsabile. Ciò è evidente in tutti gli ambiti in cui operiamo al giorno d'oggi: economia dell'energia, sicurezza stradale, capitale umano, sicurezza alimentare. Tutti questi temi erano già presenti nello spirito che ha dato vita all'azienda che ha portato al suo sviluppo. Ciò che abbiamo deciso nel luglio del 2017 è stata una semplice formalizzazione delle problematiche con un piano d'azione che ci ha

permesso di far conoscere le nostre procedure e che ci ha spinti a dedicare ancora più energie.

Presenta un punto di vista critico dell'evoluzione normativa; in che senso?

Assistiamo a una incredibile moltiplicazione dei riferimenti, delle normative e delle etichette, ma anche a un'eccezionale evoluzione legislativa e regolamentare (tassonomia verde, CSRD, ecc.) e siamo anche sottoposti alla pressione dei grandi

«Pensate forse che il progresso avvenga grazie all'aumento dei questionari?»



«Il carburante principale del cambiamento è la motivazione delle persone!»

committenti che ci spingono a fare ricorso ai riferimenti che, essenzialmente, ci richiedono di compilare dei questionari! Pensate forse che il progresso avvenga grazie all'aumento dei questionari?

Qua è la sua soluzione?

È necessario fare una distinzione del cuore del progetto dall'ambito legale della reportistica; non è una questione di svincolarsi, ma non rappresenta l'espressione di un approccio in cui avvengono realmente i progressi. L'evoluzione normativa tende a costruire un ambito inutilmente vincolante, che può paradossalmente

limitare i progressi radicali che rappresentano l'obiettivo a cui aspiriamo. Non bisogna dimenticare che il carburante principale del cambiamento è la motivazione delle persone! Le normative sono spesso il risultato, a livello di filiera, di una negoziazione, di un compromesso; ciò che conta è il denominatore comune. Questa non è la mia visione delle problematiche che abbiamo davanti agli occhi, che richiedono un'apertura mentale e ambizione. Allo stesso tempo, l'ente legislatore, spinto dal suo slancio demagogico può a volte dare origine a un quadro che è semplicemente impossibile da rispettare,

tenendo in considerazione la velocità dell'evoluzione tecnologica e delle esigenze. Questo vuoto è ciò che dobbiamo colmare noi, inserendoci in una catena di valori che parte dalle banchine della Bretagna e arriva fino alla tavola dei consumatori. Questo è il motivo per cui io insisto su un approccio di responsabilità che va oltre le normative, mediante una responsabilità nel pieno senso della parola. Da un lato, si tratta di non lasciarsi intrappolare da una visione burocratica dell'argomento e, dall'altro, di spingere e di perseguire notevoli progressi.



In quali domini e come?

In tutti i domini! Bisogna accettare i rischi e puntare sulle tecnologie sul nascere. Questo è il senso del nostro supporto alla filiera dell'idrogeno e tutti gli esperimenti in materia di energie alternative. Ci saranno inevitabilmente errori lungo questo percorso, andremo incontro a inconvenienti, ma questo è il prezzo da pagare per l'evoluzione, che ci permette di difendere saldamente il nostro mestiere.

Quindi la tendenza attuale indica che, per garantire la pertinenza e la qualità dell'informazione extra-finanziaria delle aziende, è meglio andare nella direzione di «convergenza e stabilizzazione normativa» ispirandosi alla normalizzazione contabile?

Questa non è la mia concezione dell'argomento; se continuiamo in questa direzione, finiremo con il redigere dei resoconti che indicano

«Siamo un'azienda di trasporti, generiamo un impatto e forniamo un servizio alla società.»

solo che l'azienda rispetta la legge! In un'azienda come la nostra, il rispetto della legge è fuori discussione e non è un risultato di cui vantarsi. Il rispetto della legge è il minimo. Ciò a cui aspiriamo mediante il nostro approccio è ottenere il risultato migliore possibile, il massimo per dare il nostro contributo riguardo alle problematiche relative all'umanità e al pianeta. È il messaggio che ci mobilita e risponde anche alla domanda nell'ambito del lavoro: il nostro obiettivo non è essere nella media; noi vogliamo rappresentare l'eccellenza! La responsabilità dell'azienda ragionamento sull'insieme degli impatti significativi che abbiamo realizzato il piano d'azione della strategia della responsabilità

sociale d'impresa: connessa alla realtà, mobilitante, semplice, con risultati concreti a breve termine, con costi ridotti e generatrice di spirito di squadra. In breve, credibile, efficace e coinvolgente.

Di recente ha creato la struttura per un approccio alla responsabilità basato su tre principi: zero greenwashing, tutti all'opera e tutti coinvolti; che cosa rappresentano?

“Zero greenwashing” è fa parte di noi fin dall'inizio; siamo un'azienda di trasporti, generiamo impatto e forniamo un servizio alla società. Non serve fornire i mezzi per focalizzare l'attenzione sulle azioni, utilizzando indicatori più pertinenti.



L'approccio alla responsabilità sociale d'impresa adattandolo alle proprie caratteristiche. Questo rapporto ci fa viaggiare fino a Beaune, Saint-Aignan-Grandlieu o Gannat per dare voce ai veri protagonisti. "Tutti coinvolti" è un appello e un ammiccamento ai nostri professionisti dell'ambiente, alla filiera, ai nostri clienti, ai nostri fornitori e ai nostri partner. Tutti sanno che il progresso avviene in funzione di una mobilitazione collettiva, ma bisogna avere il coraggio di dire che è necessario modificare le proprie abitudini, accettare di condividere gli sforzi e di pagare il prezzo necessario.

Come si può ricreare la fiducia nell'approccio alla responsabilità sociale d'impresa da parte delle aziende?

Bisogna smettere di aggiungere l'espressione «responsabilità sociale d'impresa» ovunque, perché genera una perdita di fiducia. Abbiamo identificato quattro problematiche fondamentali del nostro mestiere: impronta ecologica, sicurezza stradale, sicurezza alimentare e sviluppo umano. Questi territori sono molto importanti per noi; sono ampi, ma rispecchiano pienamente la nostra realtà. D'altra parte, non vogliamo annoiare i lettori con un oceano

di numeri; i nostri indicatori sono pochi e l'obiettivo è fornire i mezzi per focalizzare l'attenzione sulle azioni, utilizzando indicatori più pertinenti. È attraverso la semplicità che si può contribuire a ricreare una fiducia.

«Bisogna avere il coraggio di dire che è necessario modificare le proprie abitudini, accettare di condividere gli sforzi e anche di pagare il prezzo necessario.»

Piano d'azione responsabile

Il gruppo DELANCHY mette in pratica il suo impegno in sintonia con gli obiettivi per il 2030 delle Nazioni Unite tramite una valutazione diretta, immediata e significativa degli obiettivi di sviluppo sostenibile.

LE NOSTRE PROBLEMATICHE

IL NOSTRO AMBITO DI RESPONSABILITÀ

Impronta ecologica



L'impronta ecologica dell'azienda è misurata in base alle emissioni di gas serra, cioè il volume di anidride carbonica (CO₂) e delle fonti di inquinamento: NOx (ossidi di azoto) e particolato sottile.

Sicurezza stradale



La sicurezza stradale è un elemento fondamentale della. Per il suo volume di attività, il numero di veicoli e la guida all'interno della filiera, l'azienda è protagonista essenziale della sicurezza stradale.

Sicurezza alimentare



Trasportati fino ai clienti e ai consumatori finali. Gli alimenti deperibili devono essere conservati all'interno di un ambiente sano e mantenuti alla corretta temperatura durante l'intera durata del trasporto.

Sviluppo umano



Lo sviluppo umano all'interno dell'azienda è un ambito che riguarda diverse dimensioni: etica del lavoro, sicurezza sul lavoro, competenze, prospettive di carriera personali e di squadra.

LE NOSTRE INIZIATIVE

A livello di gruppo

Dopo la formalizzazione dell'approccio alla responsabilità sociale d'impresa nel luglio del 2017, il gruppo DELANCHY opera in diverse direzioni per ridurre la propria impronta ecologica:

- composizione del parco veicoli,
- consumo medio dei mezzi di trazione,
- ricerca e sperimentazione di energie alternative,
- formazione continua dei conducenti riguardo alla guida ecologica,
- prestazioni energetiche delle piattaforme logistiche.

pagine 32-33, 36-37 di questo rapporto

Le nostre iniziative a livello di terreno *pagine 16-17, 34-35, 38-39 di questo rapporto*

A livello di gruppo

Il gruppo DELANCHY mette in atto tutti i metodi possibili per ridurre e prevenire gli incidenti agendo su:

- conducenti (informative, formazione, prevenzione dei rischi, tutoraggio, rete di referenti della sicurezza),
- veicoli (manutenzione, utilizzo immediato di tutte le nuove tecnologie, sorveglianza normativa e tecnica),
- analisi dei rischi (griglia di competenze, scambio di esperienze).

pagine 42-43 di questo rapporto

Le nostre iniziative sul campo *pagine 18-19, 40-41 di questo rapporto*

A livello di gruppo

La sicurezza alimentare è oggetto di un'attenzione condivisa da tutti i collaboratori.

Per rinforzare l'attenzione a questo argomento, il gruppo DELANCHY dispone di una rete di 40 referenti di qualità.

La loro missione prevede in particolare la formazione del personale, la comunicazione, il controllo e il coordinamento delle operazioni.

- Controllo della catena del freddo in tempo reale: sonde di misurazione della temperatura all'interno dei veicoli,
- Controllo centralizzato: 100 % dei siti dotati di sistemi d'allarme,
- FCO di DELANCHY: presso DELANCHY, la "FCO" integra un modulo dedicato alla sicurezza degli alimenti,
- Sistema di gestione della qualità basato sul metodo HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

pagine 44-45 di questo rapporto

Le nostre iniziative sul campo *pagine 22-23 di questo rapporto*

A livello di gruppo

Il gruppo DELANCHY punta costantemente sull'evoluzione delle competenze e del personale, con un occhio di riguardo alla salute e alla sicurezza sul posto di lavoro dei collaboratori in ogni momento.

- Benessere: pianificazione (ergonomia e design),
- Politica d'integrazione, promozione e mobilità interna,
- Pari opportunità: accesso alla formazione da parte di tutti, in particolare dei più adulti,
- Sicurezza sulle banchine e sulle piattaforme logistiche.

pagine 46-47 di questo rapporto

Le nostre iniziative sul campo *pagine 14-15, 38-39, 48-49, 50-51 di questo rapporto*

RISULTATI E MARGINE DI MIGLIORAMENTO

Composizione del parco veicoli

Al 31 dicembre 2022, gli Euro 6 hanno rappresentato il 99,20% rispetto al 65,79% del 2017

Ecoscore

2022: 8,18 / 10

2017: 7,78 / 10

Consumo medio dei mezzi di trazione

(fonte: Optifleet)

Fine 2022: 27,37 l / 100 km

Fine 2017: 28,10 l / 100 km

Sicurezza stradale

Un incidente con responsabilità ogni 425.925 chilometri nel 2022

Un incidente con responsabilità ogni 469.800 chilometri nel 2017

Conformità, sicurezza degli alimenti

Percentuale di conformità della sicurezza degli alimenti

2022: 100%

2017: 95%

Percentuale di consegne conformi (media del gruppo)

2022: 99,50%

2017: 99,27%

Utilizzo dei più adulti

2022: percentuale di accesso alla formazione da parte dei più adulti 24%

2017: percentuale di accesso alla formazione da parte dei più adulti 24%

Frigo Transports 56 (Morbihan): benvenuti a bordo!

Nel 2022, 27 nuovi collaboratori sono entrati a far parte di Frigo Transports 56. Sophie Guillemet, responsabile delle risorse umane dal 2013 nella filiale di Bignan, in Bretagna, si è occupata del loro percorso d'integrazione.



► Sophie Guillemet
Responsabile delle risorse umane
di Frigo Transports 56

In che modo l'integrazione di un nuovo collaboratore rappresenta una tappa cruciale nella gestione delle risorse umane del gruppo DELANCHY?

Concepire e sviluppare il percorso d'integrazione dei nuovi collaboratori è fondamentale per attirare e mantenere i candidati. Al giorno d'oggi, il mondo dei trasporti ha vissuto un'evoluzione. È un settore in tensione nel quale non è facile trovare collaboratori, senza contare il cambio generazionale. In passato, potevamo semplicemente dare le chiavi del camion ai conducenti in possesso della patente appropriata. Oggi, questo non è più il modo corretto di mettere sulla strada le persone. È necessario affiancarle fin dal loro arrivo nell'azienda e accompagnare

in ogni tappa del percorso d'integrazione. Come datori di lavoro, promettiamo ai nostri nuovi collaboratori di prenderci cura del loro equilibrio professionale e personale, che è un aspetto basilare delle loro aspettative. Per esempio, nel caso di un lungo viaggio, forniamo ai conducenti un piano della durata di una decina di giorni, in modo che possano organizzare la propria vita privata per poter lavorare in modo più sereno. Riusciamo a rispettare la pianificazione per tre quarti dell'anno; nei periodi di picco, siamo costretti a cambiamenti all'ultimo momento che cerchiamo di gestire al meglio possibile. Lavorare nel settore dei trasporti richiede di accettare gli imprevisti. La ricerca di un equilibrio richiede uno scambio reciproco. Durante l'integrazione, è possibile



che ci si renda conto che la selezione non sia stata corretta. Nello stesso modo, la persona selezionata può accorgersi che l'azienda non è la più adatta.

con le persone. I nuovi arrivati vengono successivamente affiancati da tutori. I conducenti creano un binomio, con una persona di esperienza e un nuovo arrivato, per individuare

In logistica, anche i nuovi manutentori che entrano nel nostro organico da un tutore. È altrettanto importante che la loro attività possa essere svolta di notte. Infine, tra le 3 e le 4 settimane dopo l'arrivo in azienda, redigiamo un rapporto che è un bilancio del percorso di inserimento.

«Ogni collaboratore è unico e ha un percorso d'integrazione dedicato!»

Quali sono le tappe essenziali del processo d'integrazione in Frigo Transports 56?

In Frigo Transports 56, la selezione viene effettuata dal direttore della filiale partendo da una mia pre-selezione dei curriculum. Il suo coinvolgimento nel processo di selezione viene visto come un segno di rispetto per i candidati. Una volta confermata l'assunzione, i nuovi arrivati partecipano a una riunione d'integrazione della durata di un paio d'ore, nelle quali viene presentato il gruppo e vengono svolte le pratiche amministrative. Questa fase permette uno scambio privilegiato

insieme i percorsi, le peculiarità, le limitazioni e gli accorgimenti. Questa tappa permette ai nuovi arrivati di prendere dimestichezza con le procedure migliori da seguire in materia di guida, comportamento su strada, tracciabilità dei trasporti e logistica (conteggio dei colli presso i clienti e compilazione dei documenti di trasporto) e rapporti con i clienti. Si tratta di fornire le fondamenta per integrarsi il più rapidamente possibile nei nostri processi. L'affiancamento del tutore è fondamentale: le sue osservazioni ci permettono di sapere se la persona è adatta a continuare l'avventura.

Quali sono le condizioni per il successo della politica d'integrazione?

È necessario trovare il giusto equilibrio tra la struttura concepita dal gruppo e la personalizzazione del percorso di ogni nuovo collaboratore a discrezione delle filiali. In Frigo Transports 56, il rapporto sul percorso di inserimento tende a essere realizzato in modo informale, seduti a un tavolo e con un buon caffè. Altre filiali preferiscono una versione scritta più formale. Ogni collaboratore è diverso dagli altri e così deve essere anche il suo percorso d'integrazione!

L'impronta ecologica in Charente-Marittima

Ridurre l'impronta ecologica dell'attività è un obiettivo importante per il futuro del Gruppo DELANCHY. Le sue agenzie ne sono ben consapevoli e s'impegnano in tal senso giorno dopo giorno, ognuna in base alla propria portata. Una rassegna su un approccio concreto ed efficace adottato da Frigo Transports 17 (Sainte-Soulle - La Rochelle).



► Benoît Renaud
Direttore di Frigo Transports 17

Dei veicoli moderni

Agire sull'impronta ecologica significa innanzitutto utilizzare dei materiali idonei. La flotta dell'agenzia è composta da 9 autotreni e 7 veicoli Euro6, un veicolo leggero e un autocarro alimentato a gas. Quest'ultimo sarà rimpiazzato da un veicolo elettrico nel 2023 per gestire le attività di consegna nel centro urbano di La Rochelle. « Abbiamo deciso di anticipare l'istituzione di zone di mobilità a basse emissioni nelle grandi città adottando motorizzazioni più ecologiche. Queste tecnologie possono rappresentare talvolta un costo aggiuntivo non trascurabile, ma il nostro interesse è operare con mezzi non inquinanti e fare qualcosa di positivo per il pianeta. Siamo un'azienda di trasporti, dobbiamo dare l'esempi. Se non lo facciamo noi, chi deve farlo? Da noi, un veicolo percorre in media 12.000 km al mese, assicurando un buon equilibrio tra le nostre partenze e la dis-

tribuzione », spiega il direttore di Frigo Transports 17, Benoît Renaud.

L'ecoguida, una roadmap quotidiana

Ogni settimana, valutiamo la qualità della guida degli autisti tramite il sistema Eco-Score, che calcola la percentuale di tempo trascorsa a velocità ridotta, il numero di volte in cui è stato premuto il pedale del freno, il consumo di carburante e il mantenimento del regime del motore nella zona verde del contagiri. Quest'analisi globale indica il grado di previsione e la capacità di indirizzare lo sguardo per evitare le frenate brusche a ripetizione. Un punteggio elevato rappresenta anche un segno di buon utilizzo del veicolo, e quindi un modo per ottimizzarne la manutenzione. Benoît Renaud e il responsabile della salute e sicurezza, Johann Guerveno, analizzano i dati tutti i lunedì mattina e li mettono in relazione con il grado di difficoltà dei



► Nel 2023, Frigo Transports 17 integrerà un veicolo 100% elettrico.

viaggi. « Guidare un camion di 25 tonnellate o di 1,5 tonnellate di merce non incide nella stessa misura sul consumo di carburante. Le consegne nel centro città sono complesse a causa della densità del traffico. L'area più difficile resta quella dell'isola di Ré in piena estate alle 5 del mattino,

un ex istruttore di scuola guida e autista, privilegio l'aspetto pedagogico », spiega Johann Guerveno. Grazie a questo affiancamento, « gli autisti si rendono conto di riuscire a migliorare i loro consumi senza aumentare il tempo necessario per effettuare le loro consegne. Su alcu-

«Siamo un'azienda di trasporti, dobbiamo dare l'esempio. Se non lo facciamo noi, chi deve farlo?»

dove bisogna destreggiarsi tra l'esiguo numero di vie di circolazione, i ciclisti poco attenti e turisti talvolta ubriachi », sottolinea Benoît Renaud. « In un viaggio identico con due autisti differenti, il numero di pressioni sul pedale del freno può variare di poco fino a volte a raddoppiare. Non ci fermiamo alla lettura dei numeri. Di volta in volta, accompagno gli autisti nei loro viaggi per identificare insieme i punti da migliorare. Sono

ni tragitti, siamo riusciti a registrare una riduzione dei consumi del 12%, tutt'altro che trascurabile », sottolinea Benoît Renaud. Nonostante i dispositivi automatici a bordo dei veicoli permettano una curva di progressione rapida, la sfida consiste nel mantenerla nel tempo: gli autisti devono ottenere un punteggio di 8,8 /10. Eventualmente, vengono sollecitati in tal senso durante il resoconto finale o mentre sono in viaggio.

Un approccio globale

Al di là dell'attività di trasporto in senso stretto, l'approccio integra anche l'utilizzo della piattaforma. « Abbiamo implementato numerosi processi: il recupero delle acque piovane riutilizzate per lavare i veicoli, il riciclaggio della carta e dei vari materiali di consumo: lampadine, batterie, cartucce d'inchiostro. Intendiamo anche ridurre il nostro consumo di energia. Abbiamo modificato gli orari di illuminazione della nostra piattaforma e sensibilizzato i team verso l'adozione di gesti ecologici nel quotidiano, come spegnere le luci degli spogliatoi, chiudere le porte del magazzino. Tutto ciò potrebbe sembrare irrilevante ma è comunque un modo per preservare il nostro pianeta. In termini assoluti, possiamo ancora migliorare e sono convinto che tutti abbiano delle buone idee per continuare a fare progressi », conclude Benoît Renaud.

Per agire, la fiducia è essenziale a La Rochelle

Johann Guerveno è entrato a far parte di Frigo Transports 17 a maggio 2019. Dopo aver seguito un corso di formazione per divenire coordinatore della prevenzione nel trasporto su strada, si occupa ora della politica per la qualità e sicurezza all'interno dell'agenzia.



► Johann Guerveno
Coordinatore della politica per la qualità e sicurezza presso Frigo Transports 17

Dopo un passato come istruttore di scuola guida, Johann Guerveno decide di prendere la patente per i mezzi pesanti. Nel corso di 8 anni, effettua viaggi a livello regionale, nazionale e quindi europeo. Un'esperienza a cui s'ispira per tutelare la sicurezza dei team, dei materiali e dei beni trasportati. *«Il fatto di parlare la stessa lingua degli autisti crea un senso di vicinanza. La mia funzione ha suscitato una qualche apprensione. Ed è logico, si tratta di una novità! Ma a forza di dialogare con gli autisti e di metterla in pratica, siamo riusciti a instaurare un clima di fiducia. Il mio ruolo non intende essere simile a quello di un "poliziotto", ma vuole sensibilizzare, spiegare senza giudizi per far prendere coscienza dei rischi legati all'esercizio del proprio mestiere al fine di evitare che questi si verifichino»*, afferma Johann Guerveno.

Dei team responsabilizzati

Oggi giorno, gli autisti segnalano al proprio superiore eventuali situazioni da loro ritenute pericolose durante i viaggi effettuati. La sicurezza presso i clienti costituisce un elemento importante che deve essere affrontato per poter adottare una soluzione comune. *«Ad esempio, abbiamo fatto installare un sistema d'illuminazione nello stabilimento di un cliente spiegando che l'accesso a notte fonda avrebbe potuto costituire un pericolo per i nostri team. Che siano l'assenza di illuminazione, la presenza di un buco nella pavimentazione lungo la discesa di una cabina o di un masso decorativo che ostruisce le manovre, i clienti rimangono sempre sorpresi dalle nostre richieste, ma apprezzano l'approccio e apportano volentieri dei miglioramenti sul loro sito»* sottolinea Johann Guerveno.



Il percorso di un nuovo autista

Valentin Perrocheau, 21 anni, è entrato a far parte di Frigo Transports 17 nel 2022.

«Al mio arrivo, sono stato accolto da Johann Guerveno. Mi ha consegnato il Manuale per autotrasportatori in cui sono descritte tutte le fasi di una missione: l'assegnazione della mansione, la guida, le operazioni di carico e scarico della merce, la presenza sul sito del cliente e il ritorno dal viaggio. Sono stato subito messo a conoscenza dei diversi aspetti del mestiere: il rispetto dei tempi di pausa, l'importanza di monitorare la temperatura del carico, l'utilizzo di un gilet giallo presso il sito del cliente per essere visibile sulla zona di carico-scarico, senza dimenticare l'ecoguida. I primi giorni, ho seguito un corso di formazione Aftral a Rochefort per ottenere la formazione iniziale obbligatoria per il trasporto di merci. Anche l'accompagnamento degli autisti è stato molto prezioso: mi hanno presentato i clienti, dato dei consigli. Non si parte per un viaggio né si inizia a lavorare così di punto in bianco, è un aspetto molto rassicurante e aiuta a integrarsi.

Ho scelto di lavorare di notte. Guidare senza traffico è più piacevole e meno stressante, anche se all'inizio non è sempre facile trovare il proprio ritmo. Mi sveglio alle 2 del mattino per iniziare alle 3:30. Ritiro le merci nei porti e nei mercati di La Rochelle, Sables d'Olonne, Rochefort. Consegno quindi alla grande e media distribuzione regionale, alle pescherie, alle macellerie, a Niort, Cognac, Saintes, Royan. A volte mi capita di spingermi fino all'Isola di Ré o d'Oléron. Attualmente guido un 19 tonnellate e spero di prendere prossimamente la patente CE per guidare un semirimorchio.»



Un accompagnamento costante

La sicurezza è innanzitutto un fattore preventivo, bisogna assicurarsi che i team siano in grado di esercitare il loro mestiere. Ogni 5 settimane, le patenti degli autisti vengono controllate fisicamente. Selezio-

ne, sia esso un autista o un addetto alle manovre di carico-scarico, viene preso da parte e invitato a soffiare nell'alcoltest. Sebbene possano rifiutarsi, tutti accettano il dispositivo approvato dal CSE e previsto dal regolamento interno», precisa.

intervengo verbalmente, salvo in caso di situazioni molto pericolose. Al rientro, facciamo insieme il punto». Al di fuori di questa supervisione individuale, il suo orario di lavoro dalle 6:30 alle 14:30 gli permette di effettuare un "debriefing a caldo" con gli autisti al loro rientro dalle consegne.

«Il mio ruolo non intende essere simile a quello di un "poliziotto", ma vuole sensibilizzare, spiegare senza giudizi per far prendere coscienza dei rischi legati all'esercizio del proprio mestiere.»

niamo a campione i collaboratori abilitati alla guida di un veicolo sulla piattaforma per sottoporli a dei test alcolemici all'inizio del loro turno, siano essi autisti di automezzi pesanti, veicoli leggeri o transpallet elettrici. «I controlli sono scaglionati nel corso della giornata, dall'1:00 alle 16:00, in base alla partenza delle consegne. Ogni individuo in

Quando arrivano sulla piattaforma, gli autisti devono mettere la chiave del veicolo sulla porta del magazzino per evitare una partenza improvvisa durante le operazioni di carico. I capi magazzino controllano l'applicazione della procedura. A seconda delle necessità, Johann Guerveno accompagna gli autisti nei viaggi. «Adotto un ruolo di osservatore. Non

Una dimensione psicologica da considerare

Johann Guerveno è anche attento al morale dei team. «Da come dicono buongiorno, capisco se qualcosa non va. Ho la fortuna di avere un ufficio isolato che garantisce la riservatezza se un collaboratore desidera condividere i problemi professionali o altri più personali. La, la famiglia, la salute, sono tutti parametri che influiscono sul proprio modo di lavorare». E per ridurre il carico mentale degli autisti, si occupa anche di monitorare compiti amministrativi come la validità delle carte, la programmazione delle visite mediche e il rinnovo delle patenti e delle carte tachigrafiche. Il proseguimento della formazione continua obbligatoria viene effettuato in correlazione con le Risorse Umane.



Nel dipartimento della Manica, il più alto livello di rigore

Sul campo, il Gruppo DELANCHY gestisce la sicurezza alimentare attorno a due assi: il rispetto della catena del freddo e l'applicazione delle buone pratiche igieniche. A tal fine, l'autista può contare su appositi strumenti informatici e sulla vigilanza di tutti i suoi collaboratori.



► Frédéric Geay
Direttore di Frigo Transports 50
(Guilberville - Manica)

Il monitoraggio delle temperature

La rottura della catena del freddo può comportare gravi conseguenze per la salute dei consumatori. Il Gruppo DELANCHY, che trasporta prodotti alimentari deperibili, dispone di strumenti in grado di garantire giorno per giorno il monitoraggio e il mantenimento delle temperature, come registratori o barriere a lama d'aria integrati in determinati veicoli e nella piattaforma.

«La tecnologia ci permette di conoscere la temperatura in tempo reale e di inviare delle notifiche, ma non è sufficiente», avverte Frédéric Geay, direttore di Frigo Transports 50, secondo il quale il monitoraggio umano rimane indispensabile. Al suo fianco, il referente della qualità e responsabile QSE dell'agenzia provvede a comunicargli le anomalie a sensibilizzare quotidianamente i team in tal senso: le 19 persone in magazzino e i 55 autisti che *«devono*



garantire l'integrità e la conformità del prodotto».

«Dobbiamo essere irreprensibili nel rispetto della catena del freddo», sostiene Frédéric Geay, che conduce attualmente dei test su un nuovo dispositivo di sonde integrate al motore del gruppo frigorifero: un sistema affidabile, semplice e duraturo, ma ancora in fase di prova.

Le buone pratiche igieniche

La sicurezza alimentare passa anche dall'igiene. Le buone pratiche igieniche rappresentano delle raccomandazioni che rientrano negli obblighi normativi europei. Uno stabilimento pulito e ben tenuto contribuisce alla loro adozione. I nuovi arrivati vengono istruiti a seguire le buone pratiche igieniche, ma comunque tali regole vengono

«La certificazione IFS Global Market Logistics rappresenta un'ulteriore garanzia agli occhi dei nostri clienti per quanto riguarda il rispetto di elevati requisiti di qualità, sicurezza e igiene.»

rammentate a tutti gli operatori in modo permanente. *«Oggi tutto viene notificato»*, ricorda inoltre Frédéric Geay. Nel 2022, Frigo Transports 50 si è impegnata in un percorso di certificazione IFS Global Market Logistics. *«Questa certificazione rappresenta un'ulteriore*

garanzia agli occhi dei nostri clienti per quanto riguarda il rispetto di elevati requisiti di qualità, sicurezza e igiene». Si tratta anche di un obiettivo di miglioramento costante che ci spinge sempre a fare progressi e integrare l'approccio qualitativo sul campo quotidiano.

Metodologia, percorso e indicatori

La rendicontazione sociale, societaria e ambientale riguarda l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

È stata realizzata in più fasi:

- una fase di ricerca per identificare e acquisire i contenuti,
- una fase di consultazione del Comitato direttivo per identificare le problematiche coinvolte,
- una fase di designazione dei professionisti e dei referenti per argomento,
- una fase di formulazione delle problematiche da affrontare e delle relative iniziative che ha portato alla realizzazione di una mappatura,
- una fase di elaborazione degli indicatori,
- una fase di acquisizione degli indicatori.

La mappatura traccia le problematiche ambientali, sociali e societarie il cui impatto può influire significativamente sulla capacità dell'azienda di raggiungere i propri obiettivi in termini di performance sostenibili.

Essa definisce e indirizza:

- il percorso (temporalità),
- le questioni principali (azione),
- la scelta degli indicatori (reporting).

I principi di reporting GRI (Global Reporting Initiative) hanno costituito il punto di partenza per intraprendere il percorso di reporting.

Lo scenario in cui ci troviamo oggi, secondo i termini del GRI, è quello in cui:

« L'organizzazione redige degli elementi d'informazione sulla base delle linee guida, ma non risponde a tutte le esigenze ».

È il caso riguardante il coinvolgimento degli stakeholder, rispetto al quale il GRI raccomanda di:

- svolgere un lavoro d'identificazione (in funzione delle questioni pertinenti),
- instaurare un quadro improntato al dialogo,
- coinvolgere gli stakeholder nel percorso e nel reporting.

Questo lavoro riguarda in particolare i clienti, il personale e i collaboratori pubblici (nello specifico, le forze dell'ordine) nella maggior parte dei nostri siti di lavoro, ma dovrà essere esteso, formalizzato e soprattutto consolidato in un'ottica ricorrente. Un principio, quello della pertinenza, è stato oggetto di approfondimenti da parte del Comitato direttivo per garantire che la relazione mettesse in luce gli aspetti relativi agli impatti economici, ambientali e sociali sostanziali dell'organizzazione.

Le conclusioni di questo lavoro hanno costituito la sintesi di tale relazione e, in particolare, la scelta di dare largo spazio agli aspetti ritenuti pertinenti e prioritari per gli stakeholder e per l'azienda: l'impronta ecologica, la sicurezza alimentare, la sicurezza e lo sviluppo umano.

Tale lavoro ha permesso altresì di assegnare priorità alla definizione di determinati indicatori relativi alla composizione del parco di veicoli e alla sua evoluzione, o ancora di indicatori legati alla sicurezza sanitaria (vedere di seguito).

Fase di ricerca per l'identificazione e l'acquisizione dei contenuti

Questa fase ha comportato:

- colloqui approfonditi in materia di responsabilità sociale d'impresa (aspetti sociali, societari e ambientali),
- uno studio comparativo delle pratiche di reporting della professione,
- uno studio di coinvolgimento dei maggiori clienti (questionario RSI).

Designazione dei professionisti e dei referenti per argomento

Ciascuna tematica è stata assegnata alla responsabilità di un professionista di riferimento incaricato di proporre e definire gli indicatori in base alla loro pertinenza e alla disponibilità delle informazioni. Ognuno è invitato a integrare l'attività di raccolta nei processi esistenti e ad assicurarsi della disponibilità dei dati.

Formulazione delle problematiche da affrontare

Per determinare le problematiche da affrontare, sono stati considerati i seguenti aspetti:

- la questione è centrale per i nostri clienti,
- la questione è largamente presente nel dibattito pubblico,
- l'azienda è stata sollecitata sulla questione.

Elaborazione degli indicatori

La maggior parte degli indicatori considerati è presente nel GRI, oltre che nella direttiva europea sul reporting non finanziario. Sono stati creati e adottati diversi indicatori indirizzati nello specifico all'universo professionale dell'azienda per garantire la pertinenza delle informazioni fornite:

- In materia di sicurezza stradale:
Numero di incidenti per propria responsabilità (rapportato al numero di chilometri percorsi).
- In materia di impronta di carbonio:
Beneficiari della formazione sull'ecoguida. Voto medio ECO-score Consumo medio dei veicoli Composizione del parco di veicoli.

- In materia di sicurezza alimentare:
Tasso di conformità di sicurezza alimentare
Tasso di conformità delle consegne.

Diversi indicatori sono stati ritenuti irrilevanti poiché l'azienda aderisce alla regolamentazione in materia.

Riferimento agli obiettivi di sviluppo sostenibile

L'azienda s'ispira agli obiettivi di sviluppo sostenibile per approfondire il proprio percorso di RSI. Ha quindi intrapreso un esame approfondito per:

- identificare gli obiettivi ai quali contribuisce direttamente,
- definire i destinatari per ciascuno di questi obiettivi.

Possibilità di miglioramento

La presente relazione è perfezionabile. Benché determinati aspetti siano stati approfonditi e si sia lavorato sulla pertinenza delle problematiche rispetto all'attività, altri elementi costituiscono un *work in progress*.

Indicatori sociali 2022

EFFETTIVI

2022

3 416

2021

3 246

Commento:
2022 tempo determinato +
indeterminato + effettivi
temporanei al 31/12/2022

2021 tempo determinato +
indeterminato + effettivi
temporanei al 31/12/2021

RIPARTIZIONE PER GENERE



2022

489

2021

409



2022

2 647

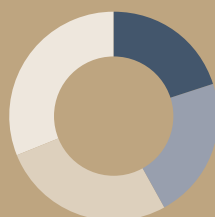
2021

2 548

Commento:
contratti a tempo
determinato +
indeterminato
al 31/12/2022
(esclusi quelli temporanei)

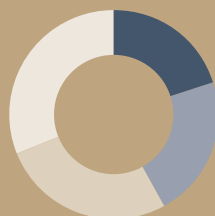
RIPARTIZIONE PER ETÀ

2022



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

2021



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

IMPIEGO

Assunzioni e licenziamenti



2022

Assunzioni

1 002

Licenziamenti

140

2021

Assunzioni

915

Licenziamenti

111

Commento:
Assunzioni: contratti a tempo
determinato + indeterminato
Licenziamenti:
disciplinari + inidoneità

Assenteismo

2022

8,60%

2021

8,60%

Commento: numero di giorni
d'assenza (infortuni sul lavoro
e inattività ingiustificata)
rispetto al numero di giorni
lavorati.

Anzianità



2022

9 anni e 1 mese

Tutto il personale

7 anni e 9 mesi

Operai/Impiegati

14 anni e 7 mesi

Supervisor

12 anni e 6 mesi

Quadri

2021

9 anni e 5 mesi

Tutto il personale

8 anni e 4 mesi

Operai/Impiegati

15 anni

Supervisor

12 anni e 7 mesi

Quadri

SALUTE E SICUREZZA

Incidenti

2022	2021
222	297

Commento:
Numero di infortuni che hanno comportato un'interruzione del lavoro.

FORMAZIONE

Autisti con formazione sull'ecoguida

2022	2021
37	30

Commento:
Poca attività di formazione nel 2022, ci siamo concentrati sulla formazione degli operatori.

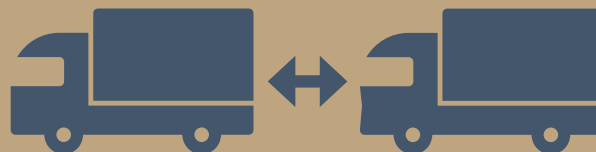
ECO-score

FINE 2022	FINE 2021
8,18 / 10	8,17 / 10

Elemento qualitativo

L'azienda ha adottato il sistema ECO-score* (software Optifleet) per migliorare il consumo medio dei veicoli.

* Buono: ≥ 8 / Migliorabile: 6 <-> 7,9 / Scadente: < 6



FINANZIAMENTO NELL'AMBITO DELLA FORMAZIONE

2022	2021
1 493 184 €	1 557 097 €

Elemento qualitativo

Budget comprendente i contributi obbligatori e gli investimenti del gruppo per la formazione, previa detrazione delle sovvenzioni.

PIANO FORMATIVO

2022



Numero di ore
28 773



Numero di stagisti
1 263



Numero di sessioni
517

2021



Numero di ore
18 976



Numero di stagisti
1 184



Numero di sessioni
370

Indicatori sociali 2022

IMPIEGO

Sostegno all'occupazione, alternanza

Contratto di formazione professionale e di apprendistato

2022

64

2021

79

Commento:

Corrisponde al numero di contratti formazione e lavoro firmati nel corso dell'ann.

Occupazione e inclusione di persone con disabilità

2022

Tasso di lavoratori in
situazione di handicap:
5,06 %

2021

Tasso di lavoratori in
situazione di handicap:
5,44 %

2022

Assunzione di lavoratori
con handicap: **18**

2021

Assunzione di lavoratori
con handicap: **22**

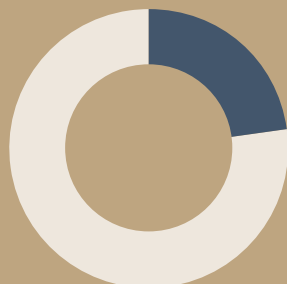
Parità tra uomini e donne

Nel corso del 2022, 22 società del Gruppo DELANCHY sono state tenute a calcolare e pubblicare il risultato del proprio indice sull'uguaglianza di genere. Una di queste società ha ottenuto un punteggio di 88 su 100. Mentre nel caso delle altre società del gruppo, non è stato possibile calcolare l'indice a causa di diversi indicatori incalcolabili. Il Gruppo DELANCHY continua a impegnarsi a favore dell'eterogeneità nel proprio core business. Allo stesso modo, l'uguaglianza tra uomini e donne a livello retributivo e di avanzamento di carriera costituiscono degli aspetti essenziali nella politica delle risorse umane adottata dal gruppo.



IMPIEGO DI LAVORATORI SENIOR

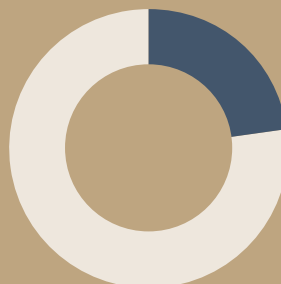
2022



Tasso di accesso alla
formazione dei lavoratori
senior

24%

2021



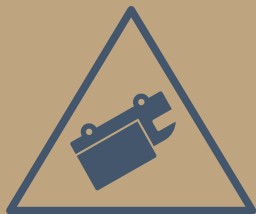
Tasso di accesso alla
formazione dei lavoratori
senior

22%

Commento: collaboratori di oltre 50 anni.

SICUREZZA STRADALE

Autisti recidivi



FINE 2022

16

FINE 2021

19

Km da percorrere per 1 incidente per propria responsabilità

2022

425 925

Km

2021

427 362

Km

SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI

Conformità, sicurezza degli alimenti



Tasso di conformità di sicurezza alimentare

2022

100%

2021

95,15%

Elementi qualitativi

Il tasso di conformità per la sicurezza alimentare è calcolato in rapporto alle valutazioni effettuate dalla DDPP (Direzione Dipartimentale della Protezione della Popolazione) nei vari siti. Ai fini della valutazione, la ponderazione viene fatta secondo i seguenti criteri. Molto soddisfacente: 100%. Soddisfacente: 66%. Da migliorare: 33%. Insoddisfacente: 0%.

Il risultato è consultabile liberamente online dal 01/03/2017.

Tasso di conformità delle consegne (media del gruppo)

2022

99,50%

2021

99,27%

Indicatori ambientali 2022

Consumo medio dei veicoli secondo Optifleet



FINE 2022

27,37 l
/ 100

FINE 2021

27,49 l
/ 100

ECO-score

2022

8,18

2021

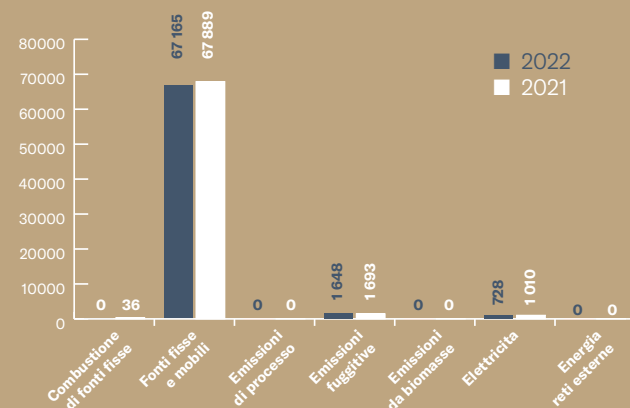
8,17

Elemento qualitativo

L'azienda ha adottato il sistema ECO-score* (software Optifleet) per migliorare il consumo medio dei veicoli.

* Buono: ≥ 8 / Migliorabile: $6 <-> 7,9$ / Scadente: < 6

Emissioni per categoria (tonnellate equivalenti di CO₂)



Commento: nel complesso su questi siti le emissioni di gas serra sono in calo di circa il 10% rispetto all'anno di riferimento, a causa sostanzialmente di una diminuzione del consumo di carburante dei veicoli e, in misura minore, di una riduzione delle perdite di refrigerante.

Emissioni di CO₂ per chilometro percorso

1° semestre 2022

0,7149 kg/km

1° semestre 2021

0,7189 kg/km

2° semestre 2022

0,7082 kg/km

2° semestre 2021

0,7100 kg/km

Fonte: l'insieme del parco di automezzi pesanti diesel di proprietà o noleggiati a lungo termine.

Composizione del parco di veicoli

AL 31/12/2022

Euro 5 : 0,80%



Euro 6 : 99,20%



AL 31/12/2021

Euro 5 : 2,69%



Euro 6 : 97,31%



Consumo elettrico delle superfici refrigerate



FINE 2022

72,61
kWh/m³

FINE 2021

72
kWh/m³

FINE 2020

75
kWh/m³

Commento: il consumo elettrico ha continuato a ridursi. La nostra politica di continuità e sostituzione dei gruppi refrigeranti e di illuminazione LED porta i suoi frutti.

Accantonamenti e garanzie per rischi ambientali

COPERTURA ASSICURATIVA

1 112 000 €

EVENTO

100 000 000 €

sui danni conseguenti garantiti l'assicuratore.



Trattamento dei rifiuti derivanti dalle opere di scolo

2022

Fanghi idrocarburici
60,85 t

Fanghi non idrocarburici
-

Fanghi idrocarburici/acque idrocarburiche
-

Liquidi idrocarburici
235,93 t

Materiali di scarico
9 t

Sabbie di pulitura
18,40 t

2021

Fanghi idrocarburici
112,290 t

Fanghi non idrocarburici
16,440 t

Fanghi idrocarburici/acque idrocarburiche
-

Liquidi idrocarburici
210,710 t

Materiali di scarico
9,320 t

Sabbie di pulitura
10,500 t

Elementi qualitativi

Al fine di evitare qualsiasi rischio di rilascio, le manutenzioni vengono pianificate con cadenza almeno semestrale (in alcuni casi è richiesto un controllo trimestrale).

«Ridurre la nostra impronta ecologica è un imperativo»

Intervista a Yannick Renault, direttore tecnico del Gruppo DELANCHY.

Quale ruolo riconosce il Gruppo DELANCHY all'impronta ecologica?

L'impronta ecologica è concetto che riguarda ognuno di noi! Come dimostrano le relazioni scientifiche, se non modifichiamo i nostri comportamenti, andiamo incontro alla catastrofe. Per il Gruppo DELANCHY, prendere in mano la questione significa soprattutto intraprendere un percorso condiviso volto a preservare un futuro comune. Il nostro approccio come trasportatori ha subito un'evoluzione. Fino a 15 anni, consegnare le merci ai clienti era la nostra priorità assoluta. Garantire l'orario di consegna piuttosto che controllare i consumi era semplicemente parte integrante del mestiere. Da allora, facciamo attenzione a rispettare la sicurezza stradale e a consumare meno carburante senza compromettere il servizio offerto ai nostri clienti. Il nostro approccio è passato dall'efficacia all'efficienza.

Perché avete scelto di adottare un mix energetico?

Non appena è stato possibile, abbiamo testato delle nuove tecnologie e poi acquistato dei veicoli appena immessi sul mercato per provarli. Abbiamo testato il primo veicolo elettrico nel 2017 e acquistato il primo uscito dalla catena di produzione nel 2020. Parallelamente, abbiamo sperimentato altri tipi di carburanti: gas,

biocarburanti, idrogeno. Perseguiamo questa linea di condotta che è divenuta ormai uno standard per i trasportatori in relazione alle esigenze di utilizzo e alle capacità intrinseche di ciascun tipo di energia. Abbiamo escluso il gas per il momento: la tecnologia è imperfetta e il costo proibitivo. I veicoli elettrici continueranno a consolidarsi man mano che le batterie diventeranno più performanti. Da qui ai prossimi 5 anni, possiamo immaginarne l'utilizzo per viaggi di media distanza. Probabilmente si continueranno a utilizzare più tipi di energia in parallelo: l'elettrico per le zone urbane, il gas e il biodiesel per i viaggi regionali e il diesel per quelli nazionali. Entro il 2035, il diesel verrà soppiantato dall'idrogeno.

Come spiegare le speranze del Gruppo DELANCHY nei confronti dell'idrogeno?

È innanzitutto una forte convinzione di Brigitte Delanchy. Dal punto di vista ecologico, è meraviglioso, da quello tecnico, l'idrogeno può corrispondere alle nostre esigenze di utilizzo. Per ora, il costo di acquisizione resta eccessivo e il rendimento energetico troppo basso. Per 1 kW prelevato sulla rete e trasformato da una cella a combustibile, meno di 0,5 kW è effettivamente disponibile alla ruota. È praticamente lo stesso rendimento di un motore diesel, ma

molto inferiore a un motore elettrico a batteria. Sapendo che il prezzo di un veicolo a idrogeno è pari a 7 volte quello di un camion a diesel, il costo di produzione delle nostre prestazioni ne risulterebbe meccanicamente influenzato nelle stesse proporzioni! Il trasporto e lo stoccaggio dell'idrogeno ne influenzano altresì l'accessibilità. Il prezzo di un kg di idrogeno verde va da 10 a 14 €. E questo è un incentivo a immaginare soluzioni di produzione più vicine al punto di consumo. Tuttavia, nonostante questi ostacoli esistenti, l'idrogeno è per noi l'unica energia pulita in grado di consentire l'autonomia desiderata. Certo, la creazione di una filiera integrata e virtuosa richiede del tempo, ma non sarei sorpreso se l'idrogeno si affermasse nei prossimi 15 anni.

Qual è la vostra posizione sulle altre energie alternative?

L'elettrico a batteria è la soluzione ottimale per la distribuzione urbana. Il B100 è un'alternativa meno cara per i nostri clienti, tuttavia emette più polveri sottili e NOx rispetto al diesel classico. La norma Euro 7, che renderà più stringenti i parametri di tolleranza per queste emissioni, potrà riportare in causa il B100. Il gasolio sintetico XTL, che emette meno particelle in rapporto al gasolio, potrebbe rispondere meglio ai requisiti della norma Euro 7, ma la scarsa



disponibilità ne impedisce l'acquisto in grandi volumi. Oltretutto, non ha ancora ricevuto l'omologazione Crit'Air1, un prerequisito per permettere le consegne nelle zone di

molto ridotto rispetto a quello di 30 anni fa. Basta mettersi dietro a un tubo di scarico per accorgersene: non ci sono più fumi e odore di carburante mal combusto. Abbiamo ancora

sui costruttori, ci sono dei tempi di sviluppo minimi non riducibili. Inoltre, più le tecnologie si perfezionano, più si avvicinano a un effetto plateau. Lo notiamo nel monitoraggio dei consumi di carburante nonostante i nostri autisti abbiano seguito una formazione per l'ecoguida.

Agiamo sui flussi per ottimizzare il riempimento dei veicoli e ridurre il chilometraggio a vuoto, ma si tratta di un approccio economico e non puramente ecologico. La nostra capacità d'azione sulla catena logistica dipende anche dall'organizzazione dei nostri clienti, che a sua volta deve considerare i desideri dei consumatori finali. In termini assoluti, il miglior margine di progresso sarebbe una presa di coscienza e un'evoluzione delle abitudini di consumo dei francesi, inclusi i 3.500 dipendenti del Gruppo DELANCHY. Ad ogni modo, non bisogna porre limiti alla riflessione se si vuole continuare a fare passi avanti.

«L'elettrico a batteria è la soluzione ottimale per la distribuzione urbana.»

mobilità a basse emissioni (ZFE-m). Abbiamo smesso d'investire nelle motorizzazioni a gas, dove costruttori e OEM hanno più difficoltà a condurre degli sviluppi. Al di là del costo, la tecnologia è meno affidabile e aumenta i rischi per i trasportatori in caso di guasti o rotture. Se dovessimo redigere un bilancio dei nostri test condotti finora, nessuna energia risulta perfetta. Ci sono tantissime incertezze. È anche bene notare come il motore diesel stia continuando ad essere estremamente rilevante: il livello di emissioni è oggi giorno

bisogno del motore a combustione, ma con carburanti non fossili: biodiesel, biobenzina, in attesa della diffusione dell'elettrico e dell'idrogeno su vasta scala.

Quali sono le altre vie di progresso possibili?

La tecnologia è uno strumento formidabile, ma le tempistiche della sua messa a punto si scontrano con l'immediatezza dei cambiamenti da implementare sul piano della filiera e, più in generale, per il nostro pianeta! Per quanto facciamo pressioni

Ridurre l'impronta ecologica delle operazioni di pulizia

Nel 2021, Frigo Transports 21 e Frigo Transports 44 hanno condotto dei test riguardanti l'utilizzo di un nuovo prodotto più ecosostenibile per la pulizia e la disinfezione dei camion: il DEFIV ECO. Perfezionato da SID, questo prodotto è utilizzato da tutte le piattaforme del Gruppo DELANCHY dal 2022.

«Ci è stato proposto di provare il DEFIV ECO, un prodotto in qualche modo rivoluzionario poiché biodegradabile al 100%. A livello concreto, questo prodotto non contiene sostanze chimiche, migliorando la qualità delle nostre acque reflue. Sulla piattaforma, utilizziamo 2.000 litri di prodotto l'anno per la pulizia e la disinfezione dei nostri veicoli», racconta Ionel Cocor, responsabile tecnico di Frigo Transports 21. Gli effluenti contengono soltanto i residui organici e grassi rimossi dai camion al termine del processo. Passano quindi in una sfangatrice prima di essere inviati all'impianto di raccolta delle acque di reflue. Il DEFIV ECO rappresenta di fatto una versione migliorata di un prodotto che il Gruppo DELANCHY utilizzava da diversi anni e che era stato sviluppato in collaborazione con il suo fornitore, la Société Industrielle de Diffusion

(SID). *«Non solo la composizione del prodotto è più salubre per l'ambiente, ma va anche incontro a esigenze imprescindibili per la nostra attività. SID ha creato per noi un prodotto antibatterico che elimina gli odori, aspetto importante perché trasportiamo molti frutti di mare, e antistatico. La sporcizia si riforma meno rapidamente rispetto a un prodotto classico e siamo intransigenti sulla pulizia dei nostri veicoli. Per il Gruppo DELANCHY, avere dei camion impeccabili è la base di tutto!»,* sottolinea il responsabile tecnico di Frigo Transports 44, Guillaume Hivert. I primi test condotti dalle due agenzie pilota ci hanno permesso di mettere alla prova SID su questo aspetto. *«Abbiamo notato un problema di brillantezza al termine dell'asciugatura. Abbiamo chiesto loro di migliorare questo aspetto»,* afferma Ionel Cocor. E Guillaume Hivert aggiunge:

«ritrovare lo stesso livello di brillantezza era essenziale per noi dato che i nostri camion rappresentano l'immagine dell'azienda». Tra i diversi campioni testati, Frigo Transports 21 e Frigo Transports 44 hanno selezionato anche una versione senza profumo, più piacevole da usare per gli addetti al lavaggio. Altro valore aggiunto indirizzato, il DEFIV ECO necessita di una minore quantità di acqua. «Produce meno schiuma e quindi richiede meno acqua per il risciacquo. Potrebbe sembrare cosa da poco, ma se si mettono insieme tutti i lavaggi, il risparmio non è affatto trascurabile», sottolinea Ionel Cocor. *«Essendo meno oleoso, il prodotto consente di ottimizzare i tempi di lavaggio in pochi minuti. Siamo soddisfatti di questo prodotto completo e ormai utilizzato presso tutte le piattaforme del Gruppo DELANCHY»,* conclude Guillaume Hivert.



Dal DEFI V al DEFI V ECO: una collaborazione duratura

Michel Charreyron, direttore commerciale di S.I.D



«S.I.D progetta e realizza prodotti per la manutenzione industriale da oltre 50 anni. Grazie al nostro team di Ricerca e Sviluppo, perfezioniamo regolarmente le nostre formulazioni per proporre ai clienti dei prodotti più ecosostenibili. Nel concreto, utilizziamo dei componenti naturali provenienti dall'agricoltura biologica per ottimizzare la biodegradabilità delle nostre soluzioni. Ne è un esempio il DEFI V ECO, che abbiamo perfezionato in collaborazione con il Gruppo DELANCHY. Collaboriamo da 20 anni e, nel 2013, abbiamo sviluppato la versione precedente, il DEFI V. All'epoca era già una sfida per il Gruppo DELANCHY, che ci aveva suggerito il nome del prodotto (défi, significa sfida in francese). Le operazioni di pulizia e disinfezione di camion per il trasporto di generi alimentari devono rispettare norme estremamente rigorose: le nostre formulazioni sono state omologate dal Ministero dell'Agricoltura e della Sovranità alimentare in base

al rispetto di parametri virucidi e battericidi. Su richiesta del Gruppo DELANCHY, abbiamo sviluppato ulteriormente il prodotto iniziale sostituendo i tensioattivi provenienti dalla famiglia degli EDTA con dei tensioattivi naturali Alchil Poliglucosidi (o APG) con un maggiore livello di biodegradabilità e un potenziale di irritazione molto ridotto. Diversamente da un prodotto tradizionale con tensioattivi chimici e biodegradabile al 60%, abbiamo ottenuto con dei tensioattivi vegetali una biodegradabilità del 98%. Grazie a questi risultati, contribuiamo a ridurre in modo significativo il livello di COD allo scarico. Sulla base dei feedback ricevuti relativamente ai primi campioni forniti, abbiamo lavorato su dei brillantanti naturali per ottenere una finitura perfetta sui veicoli. Al termine del lavaggio, i camion sono perfettamente igienizzati e con il livello di brillantezza richiesto!»

«Abbiamo il controllo diretto sulla progettazione dei nostri edifici»

Intervista a Bruno Lesaint, direttore immobiliare del Gruppo DELANCHY.-

Qual è l'impatto del settore immobiliare sull'impronta di carbonio del Gruppo DELANCHY?

Il consumo energetico del nostro patrimonio immobiliare è di scarsa importanza rispetto al fatturato del gruppo: si aggira intorno al 3%. Le azioni che intraprendiamo per risparmiare energia hanno un impatto relativamente piccolo rispetto alle nostre attività complessive... ma questo non significa che dobbiamo ignorarle! Da diversi anni cerchiamo i giusti accorgimenti costruttivi per rendere ogni progetto più efficiente. È il caso di Gannat, dove stiamo ristrutturando e ampliando la nostra attuale piattaforma.

Quando si parla di prestazioni energetiche degli edifici, il primo argomento da affrontare è il rivestimento, cioè l'isolamento di pareti e tetti, nonché la qualità delle porte delle nostre piattaforme. Sulle nostre piattaforme, raffreddiamo un volume d'aria all'interno degli edifici e passiamo il tempo ad aprire e chiudere porte che comunicano direttamente con l'esterno! Siamo molto dispendiosi, per questo è importante ottimizzare quello che chiamiamo SAS: è la parte contro cui si incastra il rimorchio del camion e che ci permette di avere una giunzione più o meno stagna tra il rimorchio del camion e l'edificio.

Anche la qualità dei pannelli freddi è fondamentale: le nostre celle frigorifere sono costituite da pannelli con un'anima in poliuretano espanso. In questo caso, l'attenzione è rivolta all'efficienza del prodotto piuttosto che alla sua pura qualità ambientale. Il poliuretano espanso è il miglior materiale in termini di resistenza termica. A parità di spessore, la schiuma poliuretana è due volte più efficiente di un isolante minerale come la lana di vetro!

grato unità che funzionano a CO₂, un fluido che ha un impatto ambientale minimo rispetto agli HFC (idrofluorocarburi), che hanno un impatto comprovato sull'effetto serra. In definitiva, siamo in anticipo rispetto alla normativa europea che vieta l'uso di fluidi HFC nelle nostre apparecchiature entro il 2025. Questo vale già per il 98% delle nostre apparecchiature e abbiamo ancora due anni per rendere conformi i nostri impianti.

«C'è il tocco DELANCHY: ottimizzare i flussi in un ambiente di lavoro piacevole.»

E le unità di refrigerazione che mantengono gli alimenti alla giusta temperatura?

Abbiamo un controllo diretto sulla progettazione dei nostri edifici e sui materiali di tenuta, ma una volta ottimizzati questi parametri, dipendiamo dalle prestazioni dei produttori di refrigeratori. Tuttavia, abbiamo una politica molto proattiva in materia: 5 anni fa, abbiamo iniziato a convertire le nostre installazioni in altre refrigeranti. Abbiamo inte-

Come si misura questa prestazione ambientale?

Abbiamo definito un indicatore di misurazione: il consumo energetico delle superfici refrigerate. Grazie ai nuovi gruppi frigoriferi e all'illuminazione a LED, abbiamo raggiunto una soglia di consumo di 77 kW per m³. Tuttavia, questa soglia corrisponde a un effetto plateau. Si tratta di un argomento altamente tecnico, che è diventato più complesso con il decreto sul settore terziario, il quale



prevede che dobbiamo ottenere una riduzione di consumo energetico del 60% entro il 2030 rispetto a un anno di riferimento compreso tra il 2010 e il 2020. EDF sta lavorando con noi per decidere, sito per sito, l'anno di riferimento migliore. È in corso una verifica: avremo le prime risposte all'inizio del 2023.

Ma la CSR non riguarda solo l'ambiente. Può parlarci degli altri aspetti considerati nella politica immobiliare del gruppo?

Un immobile è l'ambiente più vicino ai nostri dipendenti, per questo facciamo scelte senza compromessi in termini di sicurezza ed ergonomia. Le nostre piattaforme sono progettate per adattarsi al flusso di persone che vi lavorano. È questo il punto di partenza: non costruiamo un cubo pensando *«le persone si arrangeranno come possono lì dentro»*. La posizione stessa delle diverse stanze è pensata in funzione dell'attività della piattaforma.

Questo è ciò che chiamo il “tocco DELANCHY”: ottimizzare i flussi in un ambiente di lavoro gradevole. Nelle nostre officine, le operazioni di carico vengono effettuate con transpallet elettrici. Durante le manovre, gli urti possono danneggiare le strutture. Per questo motivo proteggiamo le pareti o le attrezzature con dei bancali, ovvero dei blocchi appoggiati ai pannelli a sandwich per proteggerli dagli urti. Nell'industria, questi bancali sono solitamente realizzati in calcestruzzo, un materiale resistente e poco costoso. Tuttavia, quando il cemento si graffia, rilascia polvere e sporczia ed è difficile da pulire: questo è proprio ciò che vogliamo evitare nel nostro ambiente di lavoro! Abbiamo quindi scelto bancali con un rivestimento in resina che è molto più facile da mantenere qualitativamente migliore dal punto di vista della salute. Il rapporto è di 1 a 5 per metro lineare di banco in termini di costo di acquisto.

Ci sono aree in cui il Gruppo DELANCHY può ancora progredire?

La legge ci impone di dotare di pannelli fotovoltaici il 30% del valore delle superfici dei nostri tetti: a partire da 1.000 m², 300 m² di superficie devono essere dotati di pannelli. Questo terzo rappresenta tra il 10 e il 15% del consumo energetico della piattaforma. Sebbene non coprirà mai il nostro fabbisogno energetico, è un modo per condividere uno sforzo collettivo. Potrebbe esserci un ulteriore interesse - come abbiamo visto a La Gravelle e Générac - nel permettere ai dipendenti di parcheggiare i loro veicoli all'ombra in estate. Questa energia potrebbe essere utilizzata per ricaricare i veicoli elettrici. L'altra area di sviluppo è legata alla qualità dei materiali isolanti che utilizziamo e questa rappresenta la principale fonte di prestazioni ambientali dei nostri edifici.

Gannat: una nuova piattaforma all'insegna della responsabilità

Nel quartiere commerciale di Prés Liats, tra Allier e Puys de Dôme, è in fase di completamento l'ultimo Delanchy. Due anni fa è stata presa la decisione di costruire un nuovo edificio che facesse tesoro degli insegnamenti del passato cin termini di ambiente ed ergonomia. Visita al cantiere con Bruno Lesaint, direttore immobiliare del Gruppo DELANCHY.

Combinare esperienza e innovazione

«Per questa nuova piattaforma, stiamo attuando tutte le pratiche migliori che abbiamo sviluppato e reso sicure nelle nostre precedenti installazioni. Ad esempio, i tetti saranno dipinti di bianco per ottimizzare la riflessione della radiazione solare. Dai materiali del rivestimento alle porte installate sulla piattaforma, tutti i componenti scelti sono già stati testati e collaudati a livello di Gruppo», spiega Bruno Lesaint. «Consideriamo questi ambienti come spazi di vita e diamo priorità al comfort di utilizzo e alla sicurezza delle persone che vi lavorano. A qualcuno potrà sembrare un piccolo dettaglio, ma adottiamo anche un sistema di distruzione degli odori che funziona con la luce ultravioletta e igienizza perfettamente l'atmosfera negli spogliatoi e nelle aree

di asciugatura dei panni. Quando prendiamo in carico un edificio, sono sempre i membri del consiglio di amministrazione a intervenire personalmente per gli ultimi aggiusta-

novità, poiché di solito gli uffici operativi si trovano su un lato dell'area di lavoro. Con la sua collocazione al centro, speriamo di facilitare il rapporto tra la direzione e gli operato-

«Consideriamo questi ambienti come spazi di vita diamo priorità al comfort e alla sicurezza delle persone che vi lavorano.»

menti: non sfugge loro nessun dettaglio! Scegliamo soluzioni collaudate, ma restiamo aperti a nuove proposte e siamo sempre alla ricerca di nuove tecnologie. Per questa piattaforma, l'innovazione principale consiste nel collocare l'ufficio operativo al centro del bacino di raffreddamento. Si tratta di una

ri, offrendo loro una maggiore vicinanza e una migliore visione delle operazioni di carico e scarico. Questa nuova disposizione dovrebbe contribuire a garantire il rispetto delle direttive e a ridurre i comportamenti a rischio: i dirigenti potranno interagire più rapidamente con il personale e gli autisti.»



Una costruzione solidale

«Nel corso del tempo, il team incaricato dei progetti immobiliari ha sviluppato un savoir-faire unico», continua Bruno Lesaint. «Sfruttiamo le conoscenze acquisite dai vari progetti - ma anche gli insegnamenti che riusciamo a trarre dall'invecchiamento del nostro patrimonio immobiliare - per ottimizzare la disposizione dei locali, qualificare i materiali migliori e, in ultima analisi, rendere la vita più facile ai dipendenti. L'edilizia è un investimento a lungo termine: le nostre strutture sono progettate per funzionare per almeno 20 anni, non si tratta di un risparmio a breve termine! A dimostrazione di questa visione a lungo termine, abbiamo sempre gli stessi partner per la costruzione. L'architetto, l'appaltatore generale, il piastrellista e così via sono per lo più aziende bretoni che collaborano con il Gruppo DELANCHY da decenni. L'unica eccezione è l'azienda di rivestimenti... che è originaria di Digione (ma che lavora con noi da molto tempo)! Hanno imparato a lavorare con noi, conoscono le nostre esigenze, anticipano i nostri desideri e lavoriamo insieme in

totale fiducia. Risparmiamo tempo nel seguire la costruzione e sappiamo che si assicureranno di rispettare le regole del mestiere, il che rappresenta una garanzia di durata per l'edificio. La fedeltà e l'impegno dimostrati da queste aziende anno dopo anno sono il riconoscimento del nostro investimento nei loro confronti: pur monitorando i loro prezzi, non cerchiamo necessariamente il massimo risparmio. È desiderio personale di Brigitte Delanchy che le aziende che lavorano per il gruppo siano pagate correttamente!»

Un terzo impianto fotovoltaico

In conformità con le linee guida del decreto sul settore terziario, sul sito della nuova piattaforma saranno installati circa 1.000 m² di pannelli fotovoltaici. Saranno installati a livello del suolo e non sul tetto, poiché il Gruppo DELANCHY non permette l'installazione di apparecchiature contenenti metalli pesanti al di sopra delle aree di lavoro del personale. Questa installazione faciliterà inoltre il monitoraggio e la manutenzione degli inverter che completano i pannelli fotovoltaici. «Anticipazione è una parola chiave

nel mondo delle costruzioni, dove le scadenze si misurano in decenni», conclude Bruno Lesaint. «Ad esempio, il gruppo si assicura di acquisire terreni sufficienti per consentire ampliamenti per le installazioni future. Questo non è sempre possibile in aree metropolitane altamente urbanizzate come Parigi o Lione, ma è una costante della politica immobiliare del gruppo. Stiamo pianificando la crescita!»

Gannat in poche cifre

- Superficie del terreno: 34.600 m²
- Superficie complessiva dell'edificio: 3.400 m²
- Superficie del bacino di raffreddamento: 2.400 m²
- Numero di porte della zona di carico zona di carico: 30
- Numero di dipendenti previsto: 100-140 persone
- Superficie dei pannelli fotovoltaici pannelli: 1.000 m²
- Inizio costruzione: estate 2022
- Inizio dell'attività: Primavera 2023





Cantiere sostenibile a Gannat

Area sensibile: le zone di carico
Le aree di carico sono un'area
essenziale per la sicurezza degli
operatori e per il mantenimento
della temperatura degli impianti.
In questo nuovo edificio, sono
state dotate di sistemi con porte
studiate per limitare le perdite
di temperatura verso l'esterno.

«Ci impegniamo nella formazione e al controllo costante»

Intervista a Pascal Grandin, responsabile della regolamentazione e della sicurezza del Gruppo DELANCHY.

Quanto è importante per voi la sicurezza stradale?

Mi occupo della sicurezza delle persone: sulle piattaforme, negli edifici, sulla strada. Insieme a Sylvain Victorin-Savin, anche lui ex poliziotto, monitoriamo e analizziamo le violazioni, gli incidenti e i sinistri. Controlliamo la curva di velocità scaricando i tachigrafi dei veicoli ogni quattro giorni, anche se la legge lo richiede solo ogni 90 giorni. Per i nuovi autisti, lo facciamo addirittura ogni giorno. Questo ci permette di apportare modifiche grazie a un feedback molto rapido. Trasmettiamo queste informazioni ai responsabili delle operazioni in modo che possano prenderne coscienza.

Che cosa significa sicurezza stradale per il Gruppo Delanchy?

Per il Gruppo DELANCHY è un imperativo. Come azienda di trasporti, abbiamo il dovere di sensibilizzare costantemente i nostri 1.300 autisti e i nostri responsabili operativi sulla

sicurezza stradale. Prendiamo l'argomento molto seriamente. Un camion può diventare un'arma. Gli autisti vengono puniti direttamente per il mancato rispetto delle norme del codice della strada. Pagano multe, si vedono sottrarre punti dalla patente

«Ci concentriamo sulla formazione del team sulla qualità e sul controllo delle attrezzature.»

e non possono più lavorare se la perdono. Il rispetto delle norme e del codice della strada è anche una questione economica e di immagine. La DREAL effettua controlli su strada per verificare i tempi di sosta e di servizio. Un autista che viene fermato per strada perde almeno 30 minuti nel suo viaggio. Arriva in ritardo dal cliente e la gente lo viene a sapere. Ma sì, la reputazione è qualcosa che va coltivata!

Quali strumenti avete a disposizione per garantire la sicurezza stradale?

Ci concentriamo sulla formazione dei team, sulla qualità e sul controllo delle attrezzature. La nostra flotta è composta dai veicoli più

confortevoli, dotati di tutte gli optional di sicurezza: avviso di corsia con segnalatore acustico o vibrazione, avviso di distanza di sicurezza, tachigrafi che emettono un suono in caso di superamento del limite di velocità. Questa tecnologia permette di monitorare tutte le attività: tempi di pausa, tempi di lavoro, velocità, infrazioni. Quando viene commessa un'infrazione, c'è uno scambio sistematico tra il responsabile delle



operazioni e l'autista. Si tratta soprattutto di un processo di feedback per comprendere la situazione ed evitare il ripetersi dell'infrazione. Il Gruppo DELANCHY ha anche redatto una carta che ogni autista firma al suo arrivo. Il nostro regolamento interno prevede controlli sul consumo di alcol e droghe. Il comitato per la sicurezza si riunisce ogni due mesi per fare il punto sui progressi compiuti e individuare le aree di miglioramento. Gli strumenti di valutazione ci aiutano a progredire.

Quali progressi sono stati fatti nella sicurezza stradale?

Grazie alle iniziative intraprese negli ultimi anni (nuova Carta del Conducente, D'Livery, distribuzione del Safety Kit, ecc.), la percentuale di denunce e infrazioni è in costante diminuzione.

Quali iniziative sono state prese di recente?

La politica di prevenzione è stata estesa a tutto il gruppo. La sicurezza stradale non è una questione che riguarda solo gli automobilisti, ma

tutti noi. Solo un terzo delle infrazioni è causato dai nostri conducenti. La maggior parte delle volte sono causate dal traffico, dalle condizioni meteorologiche, dal comportamento degli altri utenti della strada o da una mappa del percorso poco accurata. Per rimediare a quest'ultimo punto, nel 2021 stiamo avviando una formazione sulle regolamentazioni per i responsabili delle operazioni. Questi ultimi dovranno vigilare per non mettere l'autista in una situazione di pericolo o di infrazione. Il periodo di servizio è di 10 ore al massimo se l'autista inizia a lavorare prima delle 5 del mattino, altrimenti di 12 ore. Se un autista parte alle 3 del mattino deve avere meno clienti sul suo itinerario. In totale, più di 100 responsabili operativi sono stati formati sulle violazioni, sulle normative europee e sul codice dei trasporti. Ora sono in grado di analizzare gli errori e di spiegarli agli autisti. Dal 2022, abbiamo istituito dei rappresentanti per la sicurezza in ogni filiale per trasmettere le nostre disposizioni sul campo. Una volta ogni sei mesi, si incontrano per confron-

tarsi sulle migliori procedure e darsi consigli reciproci. Uno degli obiettivi è ridurre la distanza tra la sede centrale e le filiali.

Quali altre azioni potrebbe intraprendere il Gruppo Delanchy?

La formazione continua obbligatoria (FCO), che si svolge ogni 5 anni, non è sufficientemente efficace. La formazione deve essere fatta quotidianamente. Sarebbe inoltre necessario immaginare un FCO convalidato da un esame perché, oggi, chi lo segue lo ottiene automaticamente.

«Le buone pratiche igieniche non saranno mai ribadite abbastanza»

Intervista a Isabelle Roussel, Direttore Qualità del Gruppo DELANCHY.

Qual è la posta in gioco della sicurezza alimentare per il Gruppo DELANCHY?

Il fulcro della nostra attività è il trasporto di prodotti freschi, in particolare di alimenti altamente sensibili. Ogni giorno maneggiamo, trasportiamo e consegniamo alimenti che vengono consumati da individui, famiglie, ospedali e ristoranti. Dobbiamo quindi garantire che questi prodotti siano sicuri per il consumatore finale. Abbiamo una certa responsabilità nei confronti della società! Il rischio principale a cui saremmo esposti è la proliferazione di batteri patogeni: alcuni di essi si sviluppano a temperature superiori a 2°C, motivo per cui dobbiamo mantenere una temperatura tra 0 e +2°C per i prodotti più delicati, come le bistecche macinate e alcuni prodotti ittici. Rispettare la filiera del freddo significa osservare istruzioni rigorose per la manipolazione dei colli e per il carico e lo scarico dei pallet. Per prevenire contaminazioni, dobbiamo anche osservare scrupolosamente tutte

le norme igieniche di base, come il lavaggio regolare delle mani e la pulizia dei veicoli. La sicurezza alimentare è affare di tutti: capocantiere, lavoratori portuali, addetti al picking, autisti.

di freddo generate quando le porte che separano la piattaforma logistica dall'area di carico vengono aperte a temperatura ambiente. Attualmente stiamo cercando una soluzione più efficiente per control-

«La sicurezza alimentare è affare di tutti: capocantiere, lavoratori portuali, addetti al picking, autisti.»

In che modo il Gruppo DELANCHY applica questo sistema di qualità sul campo?

Innanzitutto, ci affidiamo all'eccellente livello dei nostri strumenti di lavoro. I nostri veicoli recenti e le nostre strutture moderne aiutano a garantire la filiera del freddo. Nel 2018 abbiamo sperimentato le barriere d'aria sulle porte delle banchine a Chilly-Mazarin e da allora le abbiamo implementate in diversi siti. Questa tecnologia limita le perdite

lare meglio la temperatura delle merci in tempo reale durante il trasporto. Alla fine, un nuovo sistema di supervisione delle temperature dei nostri veicoli semplificherà l'elaborazione, l'archiviazione e il controllo delle informazioni da parte dei team. La sfida è mantenere un elevato livello di qualità nel tempo. Per farlo, ci affidiamo ai nostri referenti per la qualità, che sono al centro del nostro processo di miglioramento continuo.



Qual è il ruolo dei referenti della qualità? Saranno destinati a crescere?

I referenti per la qualità hanno il compito di diffondere l'approccio alla qualità operativa a dirigenti, operatori e autisti. Sono stati tutti formati in materia di HACCP - un metodo per identificare, valutare e controllare i pericoli significativi (biologici, chimici e fisici) in relazione alla sicurezza alimentare - e nell'approccio alla qualità di Delanchy, che si basa sul coinvolgimento di tutti. Il reparto qualità lavora quotidianamente con i referenti della qualità per ottimizzare le buone pratiche e le procedure e per riflettere sulle possibilità di miglioramento. Nel marzo 2022 abbiamo organizzato un seminario di due giorni per i referenti per discutere di questi temi: sono state individuate diverse azioni, ad esempio la necessità di istituire una campagna di

sensibilizzazione per i controlli sui prelievi. Abbiamo anche deciso di rivedere tutti i moduli di formazione sull'igiene e sulla qualità, al fine di diffondere costantemente le buone pratiche igieniche (GHP). Per aiutare i referenti della qualità nella loro missione, stiamo pianificando un piano di formazione progressivo nei prossimi tre anni. Nel 2023, quindi, tutti i referenti saranno formati sulla gestione della qualità trasversale, poi nel 2024 sugli strumenti di qualità e sulla verifica interna. Lo sviluppo delle loro competenze è una leva importante per radicare la cultura della qualità a tutti i livelli dell'azienda. Questo radicamento coinvolge necessariamente il campo e la vicinanza ai team. Dobbiamo anche tenere conto delle aziende che sono entrate a far parte del Gruppo DELANCHY. Le recenti acquisizioni ci hanno permesso di posizionarci sul mercato dei

surgelati, una diversificazione che va considerata in termini di sicurezza alimentare.

Qual è la vostra tabella di marcia per la Food Defense?

Il concetto di Food Defense si riferisce alla prevenzione di atti dolosi. Per contrastare questo rischio, ogni sito deve valutare il proprio livello di sicurezza secondo una griglia. I test di intrusione saranno lanciati a partire dal 2023. Allo stesso tempo, il Gruppo DELANCHY si sta dotando da diversi anni di sistemi di controllo degli accessi e di videosorveglianza. Ma la telecamera più efficace rimane l'occhio degli operatori! Stiamo progettando di sensibilizzare tutto il personale al rischio di intrusione. Dobbiamo rimanere molto vigili in questo settore, perché nulla può essere dato per scontato.

«Il Gruppo DELANCHY è consapevole di progredire grazie alla ricchezza dei suoi team»

Intervista a Emmanuel Violle, Direttore Risorse Umane del Gruppo DELANCHY.

Qual è lo schema di sviluppo umano proposto dal Gruppo DELANCHY?

La nostra missione principale è quella di aprire gli orizzonti ai dipendenti in termini di sviluppo professionale, in particolare per le persone che svolgono lavori poco qualificati. Lo sviluppo delle competenze professionali richiede un percorso logico e strutturato. Nell'ambito della formazione iniziale, i dipendenti possono beneficiare di una prima esperienza professionale e di un sostegno concreto da parte del gruppo: l'obiettivo è metterli in condizione di assumere responsabilità negli anni successivi al loro ingresso in azienda. Proporre un piano di sviluppo umano significa cercare di essere attrattivi in termini di reclutamento, rimanendo attenti ai cambiamenti del concetto stesso di lavoro. Abbiamo difficoltà a trovare autisti o ad assumere dipendenti per posizioni meno qualificate.

Lo sviluppo del capitale umano si esprime anche attraverso l'evoluzione delle retribuzioni e una

particolare attenzione alle condizioni di lavoro. Incoraggiamo la costruzione e l'organizzazione di nuovi locali più agevoli, prevedendo spazi dedicati al riposo, alla ristorazione e agli scambi tra i dipendenti: l'ABC della coesione di squadra! Preservare la salute e la sicurezza dei team è fondamentale perché le condizioni di lavoro possono essere talvolta estenuanti. Non posso dire che abbiamo raggiunto un risultato ottimale, ma stiamo cercando di fare meglio! Il Gruppo DELANCHY è consapevole

l'assunzione e l'integrazione dei nostri dipendenti. Stiamo sensibilizzando i nuovi arrivati sulle specificità del loro ambiente di lavoro. Stiamo anche cercando di semplificare il processo di assunzione/integrazione per le agenzie.

A medio termine, dobbiamo agire sulla prevenzione dei rischi. Questo porterà a una vera e propria rivoluzione culturale. Il tasso di frequenza degli infortuni è attualmente troppo elevato. Per rendere la cultura della sicurezza un riflesso da

«Lo sviluppo della mobilità interna è una delle principali aree di miglioramento.»

di fare progressi grazie alla ricchezza dei suoi team e alle prospettive di sviluppo che vengono loro offerte.

Qual è la vostra tabella di marcia?

A breve termine, stiamo sviluppando strumenti per promuovere

acquisire e poi radicare nella vita quotidiana, intendiamo creare un vero e proprio dipartimento QHSE. Gli incidenti stradali sono poco frequenti ma potenzialmente gravi; le operazioni di movimentazione logistica, invece, sollevano la questione della fatica e dei disagi associati.



Il sollevamento ripetuto di colli può aumentare il rischio di lesioni o addirittura di malattie professionali, da cui la necessità di affrontare questi rischi il prima possibile. L'integrazione di questo requisito può comportare la messa in discussione, se non addirittura una sfida, del nostro modo di lavorare. Sperimentare nuove tecnologie o altri modi di lavorare a scopo di prevenzione non ritarda necessariamente le operazioni. Al contrario, è una leva per il miglioramento. Una persona che si assenta dal lavoro per un lungo periodo è un dipendente che deve essere sostituito o che potrebbe mettere ulteriore pressione ai suoi colleghi, il cui lavoro perderebbe in fretta qualità e attenzione.

A lungo termine, dobbiamo pensare all'evoluzione delle nostre professioni. La dematerializzazione riguarda direttamente gli operatori di inserimento dati. La robotizzazione potrebbe svolgere il lavoro dei

lavoratori portuali. Anche i camion senza conducente sono uno scenario possibile. Stiamo cercando di riflettere su questi temi in un arco temporale di dieci anni. Per il momento si tratta di teoria, ma dobbiamo pensare al futuro. Joseph Delanchy ha capito molto presto l'importanza del supporto tecnico per il progresso dell'azienda.

Quali sono le aree di miglioramento?

Dobbiamo concentrarci sulla professionalizzazione della funzione HR. Abbiamo referenti HR in tutte le filiali, ma non sempre si tratta di HR manager, cioè persone qualificate in termini di gestione delle risorse umane. Alla fine, tutte le agenzie con più di 100 dipendenti dovranno avere un responsabile delle risorse umane. Incoraggiamo le agenzie a stabilire relazioni locali con scuole specializzate in trasporti, logistica o gestione, al fine di

favorire il reclutamento attraverso programmi di studio-lavoro. Lo sviluppo della mobilità interna è un'altra area di miglioramento. Sempre più dipendenti esprimono il desiderio di cambiare regione. La copertura territoriale del Gruppo DELANCHY è quindi un punto di forza che dobbiamo sfruttare. Offriamo ai dipendenti la possibilità di visitare una filiale per conoscere le condizioni in cui svolgono il loro lavoro, valutare l'ambiente geografico e incontrare il team di accoglienza. Abbiamo anche in programma di lavorare per tenere conto delle disabilità. Finora non sono state intraprese azioni concrete a livello di gruppo. Tuttavia, sono state messe in atto alcune buone iniziative, come l'adattamento di un camion per un autista con un'amputazione al piede. In ogni caso, il nostro desiderio di migliorare su questi temi rimane più forte che mai!

Introduzione alla stimolazione muscolare a Guilberville

L'introduzione degli esercizi di riscaldamento presso la filiale Frigo Transports 50 di Guilberville è stata possibile grazie ad attività di consultazione e formazione che hanno riunito il dipartimento di qualità igienica della sede centrale, la direzione di Frigo Transports 50 e il personale della piattaforma dell'agenzia. Abbiamo incontrato questi attori che danno vita alla politica di salute e sicurezza del Gruppo DELANCHY.

Un progetto per riunire volontà comuni

La direzione dell'agenzia Frigo Transports 50 voleva organizzare delle sessioni di riscaldamento prima che i dipendenti prendessero servizio. *«Abbiamo condiviso questa idea di sperimentazione con Isabelle Roussel, che si è dimostrata molto favorevole all'avvio del progetto»*, spiega Frédéric Geay, direttore di Frigo Transports 50. Allo stesso tempo, Christopher Thebault, supervisore di banchina di Frigo Transports, volendo anticipare la comparsa di dolori legati al trasporto di carichi pesanti, ha sottoposto alla direzione l'idea di impiegare il risveglio muscolare. I pianeti si sono allineati! Questa volontà comune dei team di

migliorare le condizioni di lavoro ha reso possibile l'avvio dell'esperimento nel settembre 2021.

Dall'idea alla realtà

Isabelle Roussel si è rivolta alla società Goalmap per strutturare l'esperimento. La collaborazione con questa organizzazione esterna, che assiste i propri clienti nell'implementazione di soluzioni adeguate per aiutarli a prendersi cura della salute dei propri dipendenti, è iniziata con un audit MSD. Sono seguite diverse giornate di formazione e sensibilizzazione. Benoit Loffel e Christopher Thebault, due collaboratori della piattaforma che si sono offerti volontari, sono diventati referenti interni per il riscaldamento.

Sono state organizzate giornate di sensibilizzazione sul risveglio muscolare e sulla prevenzione dei DMS per i dirigenti e i dipendenti. L'approccio è stato poi arricchito dal feedback dei team, che hanno espresso il desiderio di aggiungere una dimensione sonora al riscaldamento. *«La musica ha contribuito a creare entusiasmo per questo esperimento. Dà il tono al risveglio muscolare e crea un'atmosfera diversa da quella del lavoro. Le persone sono più concentrate»*, afferma Benoit Loffel.

Secondo i due referenti del risveglio muscolare interno, il fatto che i team abbiano iniziato a lavorare alle 8.45 anziché alle 9 ha contribuito notevolmente al successo di questo



«Il risveglio muscolare è come un momento di relax e di scambio prima dell'inizio della giornata lavorativa.»

esperimento. Questa misura è stata presentata da Frederic Geay e Gina Thireau, assistente del direttore, al comitato sociale ed economico. *«Quando iniziavamo alle 9, i dipendenti tendevano a pensare che il riscaldamento li avrebbe fatti arrivare in ritardo. La direzione di Frigo Transports 50, dopo aver consultato il comitato aziendale e i dipendenti, ha modificato l'orario di lavoro di un quarto d'ora al mattino e di un quarto d'ora alla sera. Siamo orgogliosi di avere un tasso di partecipazione del 100%»,* afferma Christopher Thebault.

Misurare gli effetti dell'esperimento

Gli effetti benefici di questo esperimento, attuato nella primavera del 2022, sono già evidenti. La dinamicità di squadra è stata amplificata. *«Il risveglio muscolare è come un momento di relax e di scambio prima dell'inizio della giornata lavorativa. Tutti sono presenti e discutono durante il riscaldamento. È sempre meglio iniziare la giornata al caldo»,* afferma Christophe Thebault. *«Alcuni colleghi ci hanno detto che i loro dolori agli arti superiori (schiena, spalle e braccia) sono*

diminuiti», spiega Benoit Loffel. *«In questa fase, i progressi non sono ancora misurabili attraverso indicatori di salute e sicurezza. Il nostro piano prevede di collegare questo aspetto agli indicatori di salute e sicurezza tra un anno»,* spiega il consulente per la qualità. Sempre con l'obiettivo di aiutare i dipendenti nelle loro mansioni quotidiane, l'agenzia Frigo Transports 50 ha lanciato un progetto per la meccanizzazione parziale della piattaforma Métro (primo trimestre 2023), deciso insieme al comitato per la salute e la sicurezza del Gruppo DELANCHY. La meccanizzazione consentirà di evitare centinaia di volte al giorno diverse manipolazioni al di fuori della zona di comfort in termini di DMS.

Incremento della professionalizzazione della funzione HR

L'obiettivo a medio e lungo termine del Gruppo DELANCHY è quello di professionalizzare la funzione HR, inserendo un responsabile HR in ogni entità con più di 100 dipendenti. I dipendenti appositamente formati sono pienamente impegnati in questa nuova missione. Vi presentiamo Sabine Serinet, che ha ottenuto un master in Risorse Umane attraverso la convalida dell'esperienza acquisita (VAE).



► Sabine Serinet
Responsabile delle risorse umane presso
Delanchy Prestations de Services 91

Combinare la sua certificazione con il suo livello di responsabilità

Sabine Serinet è entrata a far parte del dipartimento HR della sede centrale di BSA International nel 1999. Quando questa entità è stata acquisita dal Gruppo Delanchy nel 2006 (le due agenzie sono state divise nel luglio 2008), ha deciso di entrare nell'agenzia Delanchy Prestations de Services 91 nel gennaio 2011 come responsabile delle risorse umane. In possesso di un diploma di maturità professionale in contabilità e di un diploma bilingue di assistente di direzione, ha deciso di sfruttare al meglio i suoi quindici anni di attività nel settore delle risorse umane durante un colloquio con Emmanuel Violle,

direttore delle risorse umane del Gruppo DELANCHY. «*Mi ha ascoltato con attenzione e ha accolto la mia richiesta*», confida. Sabine Serinet ha quindi intrapreso un corso VAE nel 2015 con l'ardente desiderio di conseguire un Master in Risorse Umane.

Le fasi di un corso VAE

«*Ho presentato a una giuria un dossier contenente tutte le mie esperienze passate da quando sono entrata in BSA International, per dimostrare che ero allo stesso livello degli studenti coinvolti in questo corso. Ho avuto la fortuna di ricevere un forte sostegno da parte del mio direttore di filiale, che si è preso il tempo di visionare e correggere il mio file VAE.*



La direzione del Gruppo DELANCHY ha sostenuto il mio desiderio di formazione e di reinvenzione. Oltre alla compilazione del dossier, ho seguito due moduli di formazione su due aspetti che non avevo mai affrontato prima in ambito professionale. Si tratta della GPEC (Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences) e della politica retributiva. Ho potuto seguire queste sessioni di formazione continuando a svolgere il mio lavoro», spiega Sabine Serinet.

Dalla convalida dell'apprendimento e dell'esperienza al feedback

Anche se il processo VAE è stato noioso e l'integrazione delle classi più giovani non è stata facile, Sabine Serinet non si pente nemmeno per un attimo dei suoi sforzi. «Si può ottenere qualsiasi cosa se ci si dota dei mezzi necessari. Chi vuole intraprendere il percorso VAE non dovrebbe più esitare! Dovreste provare questa avventura! Raggiungere i propri

« Ho avuto la fortuna di avere un forte sostegno da parte del mio direttore di filiale, che si è preso il tempo di visionare e correggere la mia domanda VAE.»

obiettivi professionali dà una vera soddisfazione e permette di dimenticare rapidamente le complessità che si possono presentare», afferma l'imprenditrice. Dal luglio 2022, è responsabile delle risorse umane di due filiali: Delanchy Prestations de Services 91 a Chilly Mazarin e Delanchy Prestations de Services 91 nella sede di Rungis.

Stimolare lo sviluppo del capitale umano dell'azienda

«Oggi non tutti i consulenti del personale possiedono necessariamente le conoscenze aziendali necessarie.

Allo stesso tempo, i dipendenti chiedono sempre informazioni più dettagliate. È necessario mettere le persone giuste al posto giusto, con le giuste competenze. Se non hanno un background di risorse umane, ma hanno voglia di lavorare, il Gruppo Delanchy può aiutarli a sviluppare le loro competenze», afferma Sabine Serinet. Il contesto di crescita dell'azienda rafforza la necessità di strutturare e qualificare la funzione HR. Pertanto, lo sviluppo del capitale umano su scala aziendale è concomitante alla professionalizzazione della funzione HR.

GRAZIE!

Molte persone sono state coinvolte nella realizzazione di questo rapporto CSR.

Questa mobilitazione testimonia l'impegno del gruppo, ma anche l'interesse dimostrato da un numero crescente di dipendenti e stakeholder:

CHARREYRON Michel (S.I.D)

COCOR Ionel

DELANCHY Brigitte

DELANCHY Frédéric

GEAY Frédéric

GRANDIN Pascal

GUERVENO Johann

GUILLEMET Sophie

HIVERT Guillaume

LE BLON Hubert

LESAINT Bruno

LOFFEL Benoît

MUET Nicolas

PECQUEUX Sébastien

PERROCHEAU Valentin

RENAUD Benoît

RENAULT Yannig

ROUSSEL Isabelle

SERINET Sabine

THEBAULT Christopher

TRAVERS Rose-Marie

TUAL Aurélie

VIOLE Emmanuel

Grazie anche ai nostri direttori di filiale, ai nostri collaboratori (donne, uomini e aziende!) e a tutti coloro che si sono uniti a noi quest'anno.





Realizzato da:
Storia di Marte 2023

Crediti di fotografia:
Sylvain Malmouche - Regards Photographe
Renault Trucks
Evimages

