

Expliquer ce qu'est la RSE ? + présenter l'établissement en quelques lignes.

## 1 NOS ENGAGEMENTS

---

**Engagement n°1** : Respect de l'environnement

**Engagement n°2** : Partenariat locaux

**Engagement n°3** : Conditions de travail

**Engagement n°4** : Gouvernance

**Engagement n°5** : Focalisation clients

**Engagement n°6** : Loyauté des pratiques

**Engagement n°7** : Droit de l'homme

## 1.1 ENGAGEMENT N°1 : RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Soucieux de son environnement, le Groupe Dufour veille à entretenir des démarches environnementales pertinentes.

### Impact carbone :

Responsable de la bonne optimisation de ses trajets, Dufour met en œuvre diverses actions menant à bien la diminution de son impact carbone :



- Minimise ses déplacements, notamment ses voyages futiles – favorise les réunions à distance via plateformes électroniques.
- Aménagement du télétravail au sein de l'entreprise pour les fonctions qui le permettent
- Valorise le regroupement de flux massifié par voie fluviale plutôt que par voie routière
- Diminue ses émissions de CO2 en évitant de très longs trajets en petit porteur. Dufour dispose de nombreuses implantations portuaires. Les flux collectés localement sont regroupés sur nos sites régionaux et ensuite rechargés sur plus gros porteurs ou transférés vers la voie d'eau.
- Au travers de ses plateformes fluviales (Vaulx, Tournai, Pecq, Moignelée, Seneffe), le groupe DUFOUR s'inscrit dans une stratégie durable de réduction de son empreinte carbone en transférant ses flux de la route à la voie d'eau.
- Le groupe encourage ses partenaires et clients à modifier leur organisation de transport et s'inscrire dans la multimodalité dans un souci environnemental, de sécurité et de réduction de gaz à effet de serre.

### Tri et traitement des déchets :

Le Groupe Dufour est un partenaire en développement durable puisqu'il dispose en son sein d'une division environnementale gérée par une de ses filiales, à savoir Cogetrina Logistics.

Il est conscient de l'impact considérable que les déchets peuvent avoir sur l'environnement et se rend bien compte qu'une gestion appropriée de ces derniers est actuellement indispensable. C'est pourquoi le Groupe propose une série de services permettant de garantir le traitement efficace des déchets dans le respect des réglementations. En effet, Dufour dispose de centres de tri et de revalorisations des déchets implémentés sur le site de Marquain ainsi que de **la certification environnementale ISO 14001**. Cette dernière montre à quel point ce sujet est pris au sérieux et compte aux yeux de l'organisation.



Étant donné que le Groupe s'engage à **réduire sa consommation de ressources et à diminuer son impact environnemental** de nombreuses solutions ont été mises en place :

- l'installation de panneaux photovoltaïques afin d'économiser de l'énergie ;
- la gestion de l'eau via la station d'épuration et la récupération des eaux pluviales;
- le contrôle des consommations électriques ;
- la gestion optimale des pneumatiques ;
- etc.

**L'entreprise met également en place diverses actions environnementales.**

Pour ce faire elle a :

- fait disparaître les gobelets en plastique au sien de l'entreprise ;
- placer des Paperbox, des box en carton, afin d'aider les salariés à trier plus facilement le papier ;
- mis à disposition de bennes de tri pour le carton, la ferraille, le bois, ...
- utilisé des bics Dufour soucieux de l'environnement.

De plus, le port autonome de Vaulx, exploité par la SODEMAF, filiale du Groupe Dufour, s'inscrit dans le cadre du développement durable puisque chaque bateau accostant sur ses quais permet d'éviter plus de 50 camions sur la route.

D'autre part, afin de donner naissance au projet Replic implanté au port autonome de Pecq, Dufour/Cogetrina s'est en effet engagé comme partenaire dans une unité pilote industrielle de traitement et de recyclage du plâtre, à destination d'industries cimentières.

Cette installation contribue au projet de territoire Wapi pleinement dans l'économie circulaire.

2040 et s'inscrit

## 1.2 ENGAGEMENT N°2 : PARTENARIATS LOCAUX

### **Ancrage local :**

La contribution du Groupe au développement local est multiple car depuis toujours la famille Dufour y accorde une grande importance. En effet, cette dernière tient à créer un maximum de collaborations avec d'autres entreprises du terroir afin de contribuer au développement de sa région.

### **Partenariats :**

En voici quelques exemples :

- Dufour est en collaboration avec des partenaires de l'emploi local tels que :
  - les missions régionales pour l'emploi (MIRE) qui mettent en œuvre des actions d'insertion et d'accompagnement à destination d'un public éloigné de l'emploi ;
  - le Plan Formation Insertion (PFI) qui permet de former un demandeur d'emploi en collaboration avec le Forem à un métier de l'entreprise et de l'engager pour une durée au moins équivalente à sa formation ;
  - la MireWapi qui a pour objectif principal, la mise à l'emploi de personnes éprouvant des difficultés à s'insérer sur le marché de l'emploi ;
  - etc.
  
- Il sponsorise également divers évènements, à savoir :
  - l'équipe de cyclisme Intermarché-Wanty-Gobert à Tournai ainsi que celle de football à Mouscron ;
  - des afterworks pour favoriser des moments conviviaux en dehors du travail et ainsi augmenter le bien-être de ses collaborateurs ;
  - le carnaval de Tournai en offrant des poubelles afin de diminuer le nombre de déchets jetés dans les rues ;
  - le restaurant « dinner in the sky » à Bruxelles ;
  - des soirées d'étudiants de la région tel que « la nuit de l'Archi » ;
  - etc.
  
- De plus, pour aider les jeunes à mieux comprendre le monde du travail et à préparer leur intégration professionnelle, Dufour accueille régulièrement des stagiaires de tous niveaux d'études et participe au salon de l'emploi Talentum.

### 1.3 ENGAGEMENT N°3 : CONDITIONS DE TRAVAIL

#### Service des ressources humaines :

Depuis toujours, Dufour met au maximum ses collaborateurs au premier plan puisque son fonctionnement repose sur les compétences et les connaissances de ces derniers. C'est pourquoi, il accorde une attention toute particulière à leur réussite professionnelle et veille à leur épanouissement. Afin de répondre à leurs besoins, la politique RH du Groupe s'est axée sur la conservation du personnel. La société met en place des évolutions de carrière tant transversales qu'horizontales, des adaptations de postes de travail en fonction des compétences de chacun, des formations continues afin de stimuler ses talents ... De ce fait, avant d'en arriver au licenciement, elle met tout en œuvre pour essayer de revaloriser l'expérience de ses collaborateurs.

#### Sécurité :

Particulièrement soucieux de la sécurité de chacun, Dufour fait de la sécurisation l'une de ses priorités via le renouvellement et la maintenance régulière de son matériel, l'inspection de ses sites et l'amélioration continue de ses process.

Par ailleurs, le département HSQE<sup>1</sup> du Groupe Dufour veille à la sécurité de son personnel en assurant sa formation en matière de prévention et de respect des normes. Les thèmes de ses formations sont nombreuses et concernent par exemple : l'ergonomie au travail, le secourisme en milieu professionnel, la prévention incendie, les produits dangereux, les risques chimiques, électriques ou nucléaires...

L'entreprise met également en place des toolbox meeting afin de réduire les risques d'accidents de travail et garantir des prestations toujours plus qualitatives. Ces réunions se déroulent généralement une fois par mois ou après un accident ou lorsqu'une situation dangereuse a été identifiée. Pour garantir un effet optimal, elle s'adresse aux personnes qui pourraient être concernées par la thématique en cours.



En disposant de **la certification ISO 45001**, relative à la santé et la sécurité au travail, Dufour vise à fournir un lieu de travail sûr et sain à l'ensemble de ses travailleurs et à prouver aux tiers que sa société se conforme pleinement à une norme spécifique en la matière.

<sup>1</sup> HSQE = Hygiène Sécurité Qualité Environnement

### **La santé et le bien-être :**

Dufour poursuit chaque année des actions pour accroître la santé et le bien-être de ses collaborateurs au travail. Pour ce faire :

- ses équipements et ses infrastructures sont ergonomiques, pérennes et de qualité ;
- ses locaux sont propres, lumineux, vitrés, spacieux et bien isolés ;
- des conseillers en prévention et protection du travail sont disponibles sur site ainsi qu'une infirmière et un médecin du travail ;
- et une salle de sport est mise à disposition des salariés.

### **Communication :**

La communication est un enjeu important au sein du Groupe Dufour. C'est pourquoi, la société développe, en ce sens, des outils de communication afin de permettre des échanges continus avec son personnel.

L'on retrouve par exemple des écrans dans ses bâtiments, des valves dans ses couloirs, des téléphones et des tablettes reliés à des applications mobiles permettant aux salariés de faire part de leur demande, de recevoir des notes de service et des vidéos sur certaines règles de sécurité... De plus, Dufour dispose d'un intranet disponible à l'ensemble de ses employés.

## 1.4 ENGAGEMENT N°4 : GOUVERNANCE

Dufour est un groupe familial avec une culture commune et une vision partagée dirigée par trois frères et un cousin. Pour veiller à son bon fonctionnement, ces derniers favorisent :

- « le respect » car il est nécessaire à la construction de toute relation saine et sereine ;
- « la reconnaissance » puisqu'elle est indispensable au bien-être de chacun ;
- « la volonté de transmission des savoirs » à travers un système de parrainage et de formations trans-générationnelles ;
- « l'entraide et la coopération » parce qu'elles favorisent l'épanouissement de chacun dans le respect des différences ;
- et « l'écoute » puisqu'elle est vitale au maintien de l'organisation.

Par ailleurs, Dufour est un Groupe qui a toujours voulu maîtriser le savoir-faire. Il préfère disposer en son sein de toutes les ressources dont il a besoin plutôt que de devoir sous-traiter. En effet, il souhaite être maître de son destin. Toutefois, pour ce faire, il a conscience qu'il est important de définir les rôles et les zones de compétences de ses acteurs. C'est pourquoi, le service des ressources humaines a élaboré des fiches de postes ayant comme finalité la clarification des responsabilités de chacun.

D'autre part, afin de tenir compte des avis et des intérêts de ses collaborateurs et de les faire participer au processus de décision, Dufour a mis en place deux organes de concertation, à savoir, le comité d'entreprise et le comité de prévention et de protection. Il est important pour lui de faire participer ses salariés afin d'entretenir de bon rapport.

De plus, à l'heure actuelle, l'entreprise veille également à être transparente auprès de ses divers intervenants. C'est pourquoi, elle les renseigne comme il se doit et ne leur cache aucunes informations élémentaires qui pourraient rompre leur relation.

## 1.5 ENGAGEMENT N° 5 : FOCALISATION CLIENTS

### **Satisfaction clients :**

Le Groupe Dufour offre une expertise adaptée et personnalisée aux besoins de ses clients. Il ne se limite à la simple tâche d'exécution mais veille à conseiller sa clientèle quant à ses choix. En effet, un accompagnement et une prise en charge correcte, prouvera à ses consommateurs qu'il fonctionne sur base de relations d'échange et de confiance.

La société a également pour priorité d'être disponible et à l'écoute de chacun de ses clients. En outre, elle s'engage à répondre, dans les plus brefs délais, aux problématiques qu'ils rencontrent. C'est pourquoi, en cas de besoin, une ou plusieurs personnes arriveront rapidement sur place et les aideront à résoudre leurs difficultés.

### **Qualité clients :**

L'entreprise agrandi et diversifie de manière constante son parc de grues afin de répondre à l'évolution du marché et de permettre à ses clients de bénéficier des dernières nouveautés. Par ailleurs, la progression individuelle de ses collaborateurs est également lié à sa volonté d'exigence et d'amélioration continue pour ses clients.

De plus, sa démarche commerciale vise à satisfaire ses consommateurs via des services de qualité. Effectivement, aux yeux de Dufour, celle-ci constitue le meilleur moyen de fidélisation.

Pour le prouver, l'entreprise dispose de la **certification ISO 9001** dans la plupart de ses secteurs d'activités. Cette dernière démontre son aptitude à fournir du matériel et des services conformes aux attentes des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.



### **Marketing :**

Afin de renforcer sa position sur le marché et de mieux comprendre les envies et les exigences de ses clients, Dufour met à profit son service de marketing et communication. Pour ce faire, il agrandit sa visibilité au sein du monde extérieur grâce à la mise en place et au développement de ses supports marketing ainsi que de son site internet.



## 1.6 ENGAGEMENT N° 6 : LOYAUTÉ DES PRATIQUES

Le Groupe Dufour a décidé d'optimiser les relations qu'il entretient avec ses clients, ses fournisseurs, ses partenaires publics ou privés, ses collaborateurs, ses actionnaires... en élaborant une charte éthique afin de favoriser l'obtention de résultat positif.

### Voici notre charte éthique :

#### **1. Non à la corruption**

Chez Dufour nous adoptons une politique de tolérance zéro à l'égard de toutes formes de corruption car ces pratiques ne correspondent en rien aux valeurs et à la culture de notre Groupe. C'est pourquoi, nous interdisons à nos équipiers et à toute personne agissant en notre nom de recourir à la corruption que ce soit dans un sens ou dans l'autre :

- proposer, donner ou promettre quelque chose dans le but d'obtenir ou de conserver un avantage commercial ou d'influencer une décision d'affaire ;
- demander, exiger ou accepter un pot-de-vin ou un quelconque avantage (cadeaux, invitations, ...) même si vous ne comptez pas vous laisser influencer.

#### **2. Concurrence loyale**

Notre Groupe vend l'ensemble de ses services entièrement sur leurs mérites, leurs qualités et leurs conditions de vente et veille à la bonne application des lois qui régissent la concurrence. Pour ce faire, nous interdisons :

- tous accords avec un concurrent susceptible d'influer sur les prix, les conditions de vente ou le nombre et le type de produits ou de services vendus ;
- toute diffusion d'informations pouvant avantager un tiers.

#### **3. Relations honnêtes et justes avec nos clients et nos fournisseurs**

Nous tenons à effectuer nos affaires d'une façon honnête, juste et transparente dans l'ensemble de nos secteurs d'activités car cela est essentiel à notre succès. Bien évidemment, nous ne participons pas à des activités malhonnêtes, illégales ou contraire à notre éthique pour quelques raisons que ce soient. Pour ce faire nous nous engageons à :

- traiter nos clients et nos fournisseurs avec impartialité et équité ;
- respecter nos engagements ;
- être sincère et honnête dans la diffusion d'informations.

#### **4. Informations confidentielles et exclusives**

L'organisation préserve l'ensemble de ses informations confidentielles et de ses propriétés intellectuelles puisqu'elles constituent des actifs commerciaux essentiels. Dans la même optique, nous préservons les données confidentielles et nous respectons les droits de propriétés intellectuelles que d'autres pourraient nous confier. Nous exigeons également de la part de nos collaborateurs une communication sincère et intègre.

Par ailleurs, nous respectons le principe de protection de la vie privée en ne divulguant ni en interne, ni en externe toutes données qualifiées de privées.

## **5. Egalite des chances et respect de l'entreprise et d'autrui**

Notre Groupe favorise la diversité et encourage l'ouverture car nous pensons qu'il est important de faire de nos différences, une force. De plus, nous offrons des chances égales à chacun en veillant à ce que nos décisions liées à l'emploi soient exclusivement basées sur les qualifications, les compétences, l'expérience et la performance.

Par ailleurs, nous accordons également beaucoup d'importance au respect des autres et de l'entreprise. C'est pourquoi chacun se doit de :

- contribuer à la cohésion de l'organisation par la mise en œuvre de relations professionnelles de qualité, c'est-à-dire loyales, intègres et respectueuse de tous ;
- lutter contre toutes formes de discrimination, pour quelques raisons que ce soient, dans les relations de travail ;
- être attentif à la santé et à la sécurité de tous ;
- chercher à valoriser les compétences et les connaissances de chacun ;
- veiller à l'image de l'entreprise diffusée à l'extérieur ;
- être acteur de la protection de l'environnement et favoriser la réduction de l'impact environnemental.

## 1.7 ENGAGEMENT N° 7 : DROIT DEL' HOMME

Dufour est un Groupe responsable qui cherche à privilégier un environnement de travail dans lequel l'ensemble de ses salariés sont traités avec dignité et respect et où les différences sont valorisées afin d'élaborer un climat de confiance et favoriser leur engagement et leur épanouissement.

### **Intégration professionnelle :**

Conscient des difficultés du marché de l'emploi, le Groupe Dufour s'engage à favoriser au maximum la stabilité. C'est pourquoi, il est fier d'être principalement constitué d'effectifs sous contrats à durée indéterminée et de limiter ses contrats à durée déterminée.

Par ailleurs, Dufour tient également à valoriser l'insertion professionnelle en accueillant régulièrement des stagiaires de tous niveaux d'études afin de les aider à mieux comprendre le monde du travail.

### **Diversité :**

Dufour garanti également l'égalité des chances pour tous et toutes, promeut la diversité et l'inclusion et interdit toute forme de discrimination quelle qu'elle soit. C'est la raison pour laquelle, toute décision prise par l'organisation se fonde sur des critères objectifs et non pas sur le sexe, l'âge, la religion, l'origine ethnique, l'appartenance syndicale, l'orientation sexuelle, la couleur de peau, le physique, etc.

### **Conditions d'emploi décentes :**

Dufour met un point d'honneur à condamner toutes violences au travail qu'il s'agisse d'agressions, d'harcèlements physiques, moraux ou sexuels ou encore d'intimidations. Pour ce faire, il met à disposition de ses collaborateurs une personne de référence à contacter en cas de besoin. De plus, l'entreprise respecte une durée de travail convenable, fait bénéficier ses salariés de temps de pause et assure la protection de leur données à caractère personnelles.

### **Liberté d'association :**

L'organisation dispose également de représentants élus par les salariés et leur accorde l'importance dont ils ont besoin pour exercer convenablement leur rôle. Elle les consulte sur des thèmes tels que la santé et la sécurité au travail, l'organisation du travail, etc. et reconnaît leur légitimité d'action au sein de l'entreprise.