

# YADIS HOTELS PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DE L'ONU



## COMMUNICATION SUR LE PROGRES 2009





PLAGE DE L'HOTEL YADIS DJERBA



**I-INTRODUCTION**

Yadis Hotels en Bref	4
L'objet de cette communication	4
Mot du Président Directeur Général du Groupe	5
Notre démarche concernant le développement durable	6

**II-LE PACTE MONDIAL**

Les 10 Principes du pacte mondial	7
Historique	8
Global Compact dans le monde	8
Les objectifs du Pacte Mondial	8

**III - YADIS HOTELS ET LES PRINCIPES DU PACTE MONDIAL****III -1 PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME** 9

Principe n° 1 :	
« Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence » .....	9
Principe n° 2 : « Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violation des droits de l'homme »	9

**III-2 PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE TRAVAIL**

Principe n° 3 : « Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective » .....	11
Principe n° 4 : «L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire »	12

**III-3 PRINCIPES RELATIFS A L'ENVIRONNEMENT**

Principe n° 8 : « Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ».....	15
Principe n° 9 : « Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies ..... respectueuses de l'environnement »	15

**III-4 PRINCIPES RELATIFS A LA LUTTE ANTI CORRUPTION**

Principe n° 10 : «Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de vin.».....	18
--	----



## I-INTRODUCTION

### YADISHOTELS EN BREF

YADIS HOTELS TUNISIE EST UN GROUPE HOTELIER QUI A SU FAIRE SES PREUVES AU FIL DES ANNEES GRACE A SA VOLONTE DE TOUJOURS ALLER VERS L'AVANT, LA DIVERSITE ET LA PERFECTION DES SERVICES ET PRODUITS QU'IL OFFRE D'OU SA CAPCITE A SE DISTINGUER PAR RAPPORT A TANT D'AUTRES.

YADIS HOTELS REGROUPE SIX UNITES HOTELIERES, UN CENTRE DE THALASSOTHERAPIE ET UN RESTAURANT BERBERE.

CES DIVERSES UNITES FORMENT UN ENSEMBLE COHERENT CHACUNE SPECIALISEE DANS UN THEME DE TOURISME (HOTEL D'AFFAIRE, BALNEAIRE, SAHARIEN, BIEN ETRE...) SUR L'ENESEMBLE DU TERRITOIRE AFIN DE SATISFAIRE ET FIDELISER LES CLIENTS LES PLUS DIVERS.

NOUS CROYONS EN NOS RESSOURCES HUMAINES ET EN EFFICACITE DU TRAVAIL D'EQUIPE DANS L'ABOUTISSEMENT A DES RESULTATS TOUJOURS MEILLEURS.

### L'OBJET DE CETTE COMMUNICATION

CONFORMEMENT AUX PRATIQUES DU GLOBAL COMPACT DES NATIONS UNIES, LE PRESENT DOCUMENT A POUR OBJET LE RECENSEMENT DES ACTIONS MENEES PAR YADIS HOTELS AU TITRE DES ENGAGEMENTS LIES A NOTRE ADHESION.

CE RAPPORT EXPLIQUE COMMENT LES ACTIONS MISE EN ŒUVRE CONCOURENT A LA REALISATION DES OBJECTIFS PRONES PAR LES PRINCIPES DU PACTE.





## **MOT DU PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL DU GROUPE**

La chaîne hôtelière Yadis Hôtels, consciente des enjeux de demain, a toujours eu comme principe la pleine satisfaction du client dans le cadre d'une prise d'initiative en matière de développement durable et de responsabilité sociale.

Fidèle à son éthique et ses valeurs, Yadis Hôtels s'engage à contribuer de façon active au déploiement mondial des 10 principes du Pacte.

En effet, nous croyons fermement que le succès ainsi qu'une bonne performance doivent intégrer impérativement les trois dimensions : économique, environnementale et sociale.

L'ambition et la transparence de notre Groupe sont les piliers essentiels pour la construction des projets à long terme et établir de véritables engagements vis-à-vis de l'environnement, de nos partenaires et de notre staff.

Les 10 principes du pacte qui tournent autour du social, du travail, de l'environnement, de la lutte anti corruption ne feront que renforcer notre Ambition.

Ils sont porteurs de messages d'actions et d'incarnation de codes de conduite qui correspondent pleinement à notre cheminement de groupe hôtelier responsable.

Nos initiatives et actions au quotidien, issues de ces valeurs, doivent nous permettre de continuer de développer une qualité des relations sociales, de garantir des conditions favorables au développement économique mais aussi de préserver un environnement capable d'assurer une pérennité au groupe YADIS HOTELS.

«Nous adhérons au Pacte Mondial » « We support the Global Compact».

**JALEL BOURICHA**  
**PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL**

## NOTRE DEMARCHE CONCERNANT LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Du fait de sa position privilégiée d'important Groupe Hôtelier en Tunisie, le Groupe Yadis Hotels, a fait le choix de s'engager dans le Développement Durable.

Fidèles à notre éthique et à nos valeurs, nous nous sommes engagés de façon volontariste à appliquer les principes des pactes mondiaux, principes porteurs de comportements reconnus comme bénéfiques et universelles pour un développement durable des territoires au service desquels le groupe opère.

Notre engagement est fortement enraciné se traduisant par des initiatives pour le soutien au Global Compact, notamment au travers des Axes qui en sont le socle :

1. Axe Professionnel
2. Axe Commercial
3. Axe Social
4. Axe Environnemental

Par ce Projet d'Entreprise, le Groupe se propose de répondre aux principaux défis du moment.

### EXERCER PLEINEMENT NOTRE RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

Pour Yadis Hotels, cette responsabilité n'est pas un vain mot, mais un engagement opérationnel basé sur une organisation ayant pour objectifs stratégiques la planification et l'exécution de plans permettant d'aboutir à aux certifications selon des référentiel normatif, mais aussi de consolider notre gestion des ressources humaines à travers une approche et une gestion basée sur la justice sociale.

***"Le pouvoir implique la responsabilité; pour que les marchés prennent durablement de l'ampleur, ils doivent offrir aux personnes qui sont actuellement exclues des possibilités plus nombreuses et plus avantageuses d'améliorer leurs moyens d'existence"***

***M. Ban Ki-moon Genève 5 Juillet 2007***



## II - LE PACTE MONDIAL

### Les 10 PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

#### Droits de l'Homme

##### PRINCIPE 1

Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans leurs sphères d'influence

##### PRINCIPE 2

Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violation des droits de l'homme.

#### Droit du Travail

##### PRINCIPE 3

Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation

##### PRINCIPE 4

L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou Obligatoire.

##### PRINCIPE 5

L'abolition Effective du travail des enfants

##### PRINCIPE 6

L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

#### Environnement

##### PRINCIPE 7

Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

##### PRINCIPE 8

Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

##### PRINCIPE 9

Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

#### Lutte anti Corruption

##### PRINCIPE 10

Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

## HISTORIQUE

Le Pacte Mondial a été lancé officiellement le 26 juillet 2000, à New York au siège des Nations Unies.

Il se compose du Bureau du Pacte Mondial, ainsi que du Haut Commissariat aux Droits de l'Homme, du PNUC (Programme des Nations Unies pour l'Environnement), du PNUD (Programme des Nations Unies pour le Développement) et de l'OIT (Organisation Internationale du Travail).

## GLOBAL COMPACT DANS LE MONDE

Le Pacte Mondial est une initiative internationale de l'ex Secrétaire Général des Nations Unies, Monsieur Kofi Annan.

C'est une organisation qui fait appel à la responsabilité sociale et environnementale du monde des affaires dans les défis de la mondialisation.

## LES OBJECTIFS DU PACTE MONDIAL

Le Pacte Mondial est organisé autour de 10 principes et son objectif est de faire adopter et appliquer ses derniers.

Il fonctionne sur la base d'adhésions volontaires et s'appuie sur l'action collective des adhérents en favorisant les échanges entre les différents acteurs de la société (entreprises, Gouvernement, ONG, société civile).

Le Pacte Mondial constitue donc un cadre privilégié pour la recherche de solutions aux problèmes posés par la mondialisation.



HOTEL YADIS DJERBA GOLF THALASSO ET SPA



## III-YADIS HOTELS ET LES PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

### III-1 PRINCIPES RELATIFS AUX DROITS DE L'HOMME

**Principe n° 1 : « Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence »**

**Principe n° 2 : « Veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violation des droits de**



**HICHEM HANTOUS**

*Directeur Général Adjoint*

*Directeur de Développement*

*\*Présentation du PM aux Managers du Groupe*

Yadis Hôtels comme chaîne hôtelière fidèle à son éthique, se caractérise par un ensemble de valeurs partagées depuis toujours.

Ces valeurs trouvent leurs fondements dans une politique de groupe et un futur désiré, fixé à long terme, respectueux des principes fondateurs de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

La stratégie d'introduction en Bourse de notre Groupe Yadis Holding ne fera que concrétiser cette vision.

Ces valeurs sont les suivantes :

- L'Intégrité
- La Responsabilité
- La Transparence
- L'Équité



Au-delà de ces valeurs qui fondent l'éthique de notre Groupe, nous avons mis en place une véritable politique en matière de développement durable par le biais de :

- L'investissement hôtelier dans les zones de régions défavorisées en Tunisie (rachat d'une unité hôtelière de catégorie 4\* en difficulté dans Gouvernorat de Kebili, deux autres de catégorie 3\* dans les gouvernorat de Tozeur et Jendouba).
- La formation de notre personnel : Nous croyons fermement que la formation continue du Personnel hôtelier, surtout dans les zones défavorisées, demeure irremplaçable quand il s'agit d'améliorer la qualité des prestations et de là à améliorer la situation économique au niveau de ces régions.
- La lutte contre le gaspillage des ressources humaines par le biais de l'interdiction stricte de la ségrégation professionnelle selon le sexe.
- La sélection des fournisseurs en tenant compte de leur engagement en matière de RSE et de protection de l'environnement.

La direction générale de la chaîne exige des différentes directions non seulement le Respect de la législation du travail en vigueur, mais aussi de veiller à ce que nos partenaires clients mais aussi fournisseurs le font.

C'est aussi l'une des priorités fixée pour la direction centrale des achats du Groupe qui a pour mission la finalisation des différentes conventions avec les fournisseurs, avec comme critère important de sélection la motivation et l'implication en matière de responsabilité sociale.



## III-2 PRINCIPES RELATIFS AU DROIT DU TRAVAIL

### Principe n° 3 : « Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation »

Le groupe Yadis ne s'est pas seulement toujours conformé aux textes de la convention collective des établissements touristiques et métiers similaires, issus du code du travail tunisien mais surtout incité le reste des hôteliers à le faire et ce par le biais de notre Président Directeur Général *M Jalel Bouricha* dont le sphère d'influence est assez important, étant le président de la fédération régionale de l'hôtellerie Sud Est.

En effet, nous nous sommes engagés à respecter :

- Les associations et surtout les comités syndicaux au sein de nos hôtels dans le cadre du respect de la loi.
- La tenue des réunions périodiques avec les représentants des employés.
- La tenue de réunion des représentants syndicaux régionaux avec nos employés.



## Principe n° 4 : «L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire »



**SALAH RAJHI**  
*Directeur des Opérations*  
*Director of Operations*

### Le Tourisme en Tunisie

L'économie de la Tunisie est historiquement liée à l'agriculture, à l'énergie au tourisme (6,7 millions de touristes en 2008), aux industries manufacturières (Textiles, Agroalimentaire et électromécanique) dans une perspective extravertie (grand nombre d'entreprises industrielles étant totalement ou partiellement exportatrices).

Le tourisme en Tunisie est l'un des secteurs les plus dynamiques de l'économie tunisienne et une source de devises pour le pays.

Le tourisme a un effet d'entraînement sur d'autres secteurs économiques, tels que le transport aérien, l'artisanat, le commerce et le bâtiment.

La position géographique de la Tunisie au sud du bassin méditerranéen, avec 1300 km de côtes en grande partie sablonneuses, un climat chaud l'été et doux l'hiver, un patrimoine très riche (huit sites inscrits à la liste du Patrimoine mondial de l'Unesco et surtout un coût bas du séjour touristique, font de ce pays l'une des principales destinations des touristes européens en Afrique et dans le monde Arabe. (Quatrième pays le plus visité après l'Égypte, l'Afrique du Sud et le Maroc) : la Tunisie a accueilli 7 048 999 visiteurs en 2008.

Le secteur touristique est directement lié à l'hôtellerie comme activité basique garantissant son maintien mais aussi son épanouissement.

En sa qualité d'hôtelier, Yadis Hotels ne cesse de développer ses procédures dans le but de garantir des prestations optimales à nos clients par le biais d'une gestion équilibrée cherchant le meilleur rapport qualité/prix.

La gestion sociale et responsable des ressources humaines demeure l'une de nos priorités ayant pour but d'éviter les défaillances fréquentes que subit cette activité.

L'activité hôtelière étant une activité pouvant subir des imprévus il est assez fréquent que le personnel se voit subir des heures supplémentaires voire le blocage obligatoire de son jour de congé avec un chambardement fréquent des horaires de travaux.

C'est pour cette raison que Yadis Hotels a mis en place un système de management efficace obligeant les Managers des unités hôtelières à faire respecter par les chefs de départements les horaires de travaux légaux.

La direction générale du groupe ayant prévu au niveau de ses budgets tous les moyens et outils nécessaires pour bien gérer le thème en garantissant une paix sociale durable et une stabilité du personnel.

Extrait de notre Manuel de Procédures : Chapitre Ressources humaines :

*« Il est de ce fait très important de bien planifier la présence du personnel afin de garantir une productivité correcte en harmonie avec des prestations de haut niveau.*

*Il est catégoriquement déconseillé de bloquer les jours de congé des employés ou de leur faire subir des heures supplémentaires que pour force majeure et jamais pour une mauvaise planification.*

*..... le personnel peut accepter qu'on lui bloque le congé hebdomadaire ou qu'on lui fasse subir des heures supplémentaires, mais ceci pourra générer des répercussions négatives sur la qualité des prestations. »*

*Les heures supplémentaires seront traitées selon les dispositions légales conventionnelles du secteur touristique ».*

## Principe n°6 : « L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession »

Notre politique de recrutement au sein du groupe interdit catégoriquement la discrimination.

Aucun type de discrimination n'est autorisé.

Nos procédures internes de sélection et recrutement du personnel se basent sur des critères exclusivement professionnels et académiques.

Notre groupe compte plus que 600 employés de régions différentes du pays ainsi que des non tunisiens.

Plusieurs postes de direction et de hautes responsabilités sont occupés par des femmes.

Mme Sahloul Sihem : Directrice Administrative et financière Yadis Hôtels

Mme Dorra Mouelhi : Spa Manager au Yadis Djerba

Mme Hanen Neji : Web Manager Yadis Hôtels

Six femmes (06) occupent également le poste si important de Housekeeping Manager au sein de nos six unités.



### III-3 PRINCIPES RELATIFS A L'ENVIRONNEMENT

**Principe n° 8 : «Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement»**

**NOTRE DEMARCHE :  
AGIR EN HOTELIER RESPONSABLE**

L'environnement, pilier du concept de développement durable, est au cœur de la politique du groupe.

Yadis Hotels est en particulier l'un des initiateurs en matière de prise d'initiatives dans le domaine d'économie d'énergie et de mise à niveau environnementaux.

D'ailleurs, notre unité sise à Djerba a été choisie comme Hôtel pilote par l'Agence Nationale de Maitrise de l'Energie (ANME) pour le lancement du projet de chauffage de l'eau par l'énergie solaire.

De même nous faisons partie des 4 premiers hôtels tunisiens signataires en 2007 d'une convention avec le CITET (Centre International des technologies de l'Environnement de Tunis) pour l'accompagnement en tant que projet Pilote en matière de certification écologique par l'écolabel tunisien

**Principe n° 9 : « Favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement »**

YADIS Hotels a toujours eu comme principe la pleine satisfaction du client dans la mesure où c'est sur elle que repose le succès de notre entreprise.

Nous croyons fermement que la solidité de notre entreprise est l'un des piliers essentiels pour construire des projets à long terme et établir de véritables engagements vis-à-vis de l'environnement et des communautés dans lesquelles nous développons nos activités.

Conscients de l'impact direct de notre activité sur l'environnement, nous nous efforçons de le minimiser en lançant des initiatives dans différents domaines et principalement ceux de l'eau et de l'économie d'énergie .



La protection de l'environnement est particulièrement importante dans le secteur de l'hôtellerie dans la mesure où sa beauté fait partie de notre " fonds de commerce ". Par conséquent, sa protection ne repose pas uniquement sur l'engagement et la volonté ; il s'agit en quelque sorte d'une assurance vie.

Par ailleurs, basé sur la construction de ses propres ressources plutôt que sur la location-gérance ou sur la franchise, le modèle de croissance de Yadis Hotels permet de créer des liens plus étroits et plus durables avec le terroir, son patrimoine naturel et les communautés qui accueillent nos hôtels.

C'est ainsi que depuis l'année 2007 et avec la croissance de notre groupe nous nous sommes orienté vers une stratégie basée sur une mise en place progressive de systèmes d'audits et diagnostic des systèmes d'eau ainsi que la recherche dans la production et utilisation des ressources hydrauliques non conventionnelles.

Toutes nos unités ont d'ailleurs subi des audits énergétiques par des bureaux spécialisés afin de détecter les possibles fuites et minimiser les consommations excessives d'énergie.

Les initiatives prises ces deux dernières années sont les suivantes :

- Projet d'installation de capteurs solaires pour nos unités desservies par le gaz naturel en vrac, à savoir le Yadis Djerba de catégorie 5\* et d'une capacité de 336 chambres, le Yadis Oasis Tozeur de catégorie 3\* et d'une capacité de 120 chambres et le Yadis oasis kebili de catégorie 4\* et d'une capacité de 125 chambres ainsi que le Yadis el Morjane Tabarka 3\* et d'une capacité de 158 chambres.
- Installation d'une station d'épuration des eaux usées et récupération de l'eau pour l'arrosage à l'île de Djerba.
- Exécution des recommandations des études d'audits énergétiques effectuées :
  - Utilisation de lampes économiques
  - Installation d'économiseurs pour les robinets et pommes de douche.
- Projet d'installation d'un système de cogénération à notre hôtel Yadis Ibn Khaldoun à Tunis capitale.





- Étude de projet d'installation d'une station de dessalement de l'eau de mer à l'île de Djerba.
- Etude de projet d'installation des stabilisateurs électriques pour économie d'électricité et protection de matériel.
- Projet d'installation d'une station d'épuration des eaux de buanderie dans notre unité le Yadis Djerba Golf thalasso et spa.

Enfin, et afin de maîtriser les impacts environnementaux directs et indirects liés à notre activité, nous avons amorcé une démarche de mise en place d'un système de management environnemental sur la base du référentiel ISO 14001 par niveau au sein de nos unités à Hammamet et Djerba.



YADIS OASIS TOZEUR 3\*\*\* SAHARA TUNISIEN

### III-4 PRINCIPES RELATIFS A LA LUTTE ANTI CORRUPTION :

**Principe n° 10 : «Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de vin. »**

Conformément à nos valeurs édictées dans nos chartes internes, Yadis Hotels Considère devoir veiller à un comportement responsable et honnête de ses collaborateurs, en entretenant des relations professionnelles avec l'ensemble de ses partenaires.

Quelques exemples d'engagements au niveau du groupe, renforcés au cours de ces dernières années :

-La mise à jour régulière des conventions d'achats de tous les produits par le biais d'une direction d'achats centralisée.

-La mise en place progressive au niveau de la direction générale du Groupe d'une Charte de Contrôle Interne rappelant les principes et les bonnes pratiques en matière de gestion et de fonctionnement des sociétés du groupe.

-Un système de gouvernance central intègre et transparent.



**PROBLEMATIQUE :****Le risque du non respect de la déontologie et de corruption par certain opérateur du secteur.**

Notre adhésion au pacte mondial, confirme notre engagement à faire passer l'éthique professionnelle et la conformité avant toute considération commerciale.

Nous honorons nos obligations contractuelles et commerciales dans le respect absolu des exigences de nos clients et par l'adoption des plus hautes normes professionnelles et déontologiques



**WISSEM BEN AMEUR**  
*Director of Sales & Marketing*

Nous nous efforçons de mener nos affaires en appliquant des principes Rigoureux avec tous nos partenaires de tous marchés confondus. Nous nous acquittons de nos obligations en matière de pratiques commerciales en impliquant les principaux décideurs et en instaurant des processus et des contrôles systématiques pour guider ces pratiques.

En effet, dans notre démarche commerciale, nous sélectionnons nos partenaires par leur transparence, leur respect de la déontologie commerciale et par le fait qu'ils ne cherchent pas les gains faciles et les détournements.

Nous ne collaborons pas avec les tours opérateurs ou les agents de voyages qui influencent le marché par leurs pratiques de corruption et qui ne véhiculent pas les informations réelles et claires aux clients et aux intermédiaires.

Les représentants de nos partenaires tours opérateurs et agent de voyages que nous rencontrons pour la signature des contrats doivent s'engager personnellement pour respecter la déontologie du métier, le secret total, la transparence et l'unicité des contrats. Ils doivent être habilités pour pouvoir négocier ouvertement et honnêtement un contrat avec des conditions gagnant/gagnant relative à un rapport qualité / prix / disponibilité / capacité / durée, sans exercer les pressions de pouvoir de négociation des acheteurs des opérateurs puissant.



Ces pratiques de pression qui pourraient exister sont dues aux déséquilibres de pouvoir de négociation surgissant entre les grands TO à grand volume et les hôtels indépendants dans des destinations touristiques comme la notre.

Nous n'acceptons pas ces pratiques. Nous sommes tellement sûr de nos valeurs, de la qualité de notre produit et notre image sur le marché que nous mettons une barrière à ses pratiques.

De même, dans notre démarche Marketing et dans le choix de nos partenaires de communication nous sélectionnons nos partenaires selon une procédure claire et transparente respectant nos valeurs d'éthiques professionnelles.

### **Conclusion :**

Nous suscitons des changements dans les limites de notre sphère d'influence (auprès des partenaires et de nos collaborateurs).

Sur la Tunisie, dans notre secteur nous avons fait preuve d'initiative en matière de déontologie, honnêteté et transparence de nos rapports sont des éléments essentiels de notre réussite.

Pour nous, Il est nécessaire que tous les partenaires participent aux décisions sur les questions qui les touchent tout en favorisant la création de richesses et un partage équitable des retombées économiques.

En effet, des processus de consultation multilatéraux sont toujours engagés en vue de trouver des solutions efficaces et en cas où certains différends surgissent nous essayons de les tempérer par la diplomatie.

### **Les mots maitres :**

Honnêteté,  
Transparence.  
Confiance et processus de contrôle.  
Respect.  
Diplomatie.  
Equité.  
Ethique.