

Communication sur le progrès

A travers cette Communication sur le Progrès 2008, j'ai l'honneur de renouveler notre engagement à respecter les 10 principes du Global Compact. Nous entendons ainsi témoigner de notre implication dans une démarche volontaire de développement durable.

Signataire de la charte depuis 2004, Keolis poursuit son objectif de conciliation entre efficacité économique, cohésion sociale du Groupe et protection de l'environnement, dans une optique de service public efficace, au bénéfice de l'ensemble de ses parties prenantes.

Comme nous le rappelons dans notre rapport de développement durable, Keolis a pour ambition de faire progresser le transport public. Nous nous efforçons d'atteindre cet objectif en actionnant les principaux leviers de performance de nos métiers :

- Le levier environnemental, par la réduction des nuisances et de la pollution atmosphérique
- Le levier social à travers le désenclavement des territoires, l'accroissement de la mobilité des personnes et la lutte contre la marginalisation de certaines populations
- Le levier économique grâce à l'utilisation intelligente des dessertes et à des interconnexions soignées permettant l'implantation de commerces, entreprises et administrations.

Keolis entend participer à la réalisation des objectifs fixés par le Grenelle Environnement et ainsi répondre au mieux aux enjeux des territoires et aux attentes des voyageurs comme des autorités organisatrices.

Dans ce but, Keolis a structuré sa stratégie de développement durable autour de deux axes : contribuer à l'attractivité des territoires, réduire l'empreinte environnementale et énergétique de ces territoires. Le Groupe entend y parvenir en s'engageant dans une relation de coopération avec ses clients, en partageant ses ambitions avec ses équipes et en répondant à toutes les formes de mobilité.

Cette communication sur le progrès retrace l'évolution de nos engagements et la mise en place de nouvelles actions significatives, en faveur du développement durable au cours de cette année 2008.

Michel Bleitrach
Président



Principe 1 "Les entreprises doivent promouvoir et respecter les droits de l'homme reconnus sur le plan international"

Principe 2 "Les entreprises ne doivent pas se faire complices de violations des droits fondamentaux"

Principe 3 "Les entreprises devraient respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective"

Principe 4 "Elimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire"

Principe 5 "Abolition effective du travail des enfants"

Le renouvellement de la Charte de la fonction achats du Groupe

Keolis, en renouvelant sa charte des achats en janvier 2008, réaffirme les fondamentaux de la fonction achats du groupe, les règles de déontologie et ses principes de fonctionnement.

Ainsi, le développement durable reste un point central de la charte, les collaborateurs concernés devant énoncer, respecter et faire respecter les objectifs économiques, les critères sociaux et environnementaux. Ceux-ci sont de plus en plus présents dans les cahiers des charges et documents de consultation.

Rappel des principes fondamentaux, déontologiques et de fonctionnement de la charte des achats :

Les principes fondamentaux :

- la recherche de la performance économique dans une logique de coût global de possession
- le respect du principe de mise en concurrence
- une action concertée entre le prescripteur, l'acheteur et l'approvisionneur pour tout acte d'achat

Les principes déontologiques :

- Equité
- Intégrité
- Confidentialité

Tout collaborateur s'interdit alors de privilégier un fournisseur, de contribuer à la décision de contracter avec un fournisseur avec lequel il a des intérêts directs ou indirects, de recevoir toute rémunération ou commission des fournisseurs actuels et potentiels, d'accepter une invitation d'un fournisseur mettant en péril son objectivité, de divulguer ou de laisser utiliser des informations confidentielles à des fins autres que celles pour lesquelles elles lui ont été communiquées.

Les principes de fonctionnement :

- Le processus achat

L'acheteur accompagne les phases suivantes : la connaissance du marché, l'expression du besoin, la mise en concurrence, les échanges avec le fournisseur et la contractualisation

- L'intégration du développement durable dans l'acte d'achat

Conformément aux engagements du Groupe, signataire du Pacte Mondial des Nations Unies, tout collaborateur concerné par l'acte d'achat doit promouvoir le développement durable auprès de ses partenaires.

Les critères sociaux et environnementaux sont progressivement renforcés dans les cahiers de charges et documents de consultation.

Economique

L'acheteur s'assure de la capacité du fournisseur à maintenir son activité et à accompagner le groupe dans ses plans de progrès et ses gains de productivité, établit une relation pérenne et équitable avec le fournisseur, fondée sur la transparence et consulte des entreprises de toute taille, en France et à l'étranger, en s'assurant de leur capacité à répondre aux besoins du Groupe.

Social

L'acheteur cherche à connaître l'origine de fabrication des produits achetés et reste vigilant sur les risques sociaux, demande au fournisseur de respecter les lois et règlements nationaux ainsi que les conventions internationales relatives aux droits de l'homme, aux droits sociaux fondamentaux, à la santé et la sécurité des travailleurs. Enfin, l'acheteur demande au fournisseur de relayer ces préoccupations auprès de ses propres fournisseurs et sous-traitants. Il encourage le fournisseur dans un plan de progrès dans le domaine social.

Environnemental

L'acheteur demande au fournisseur de respecter les lois et règlements nationaux et les conventions internationales relatives à la protection de l'environnement. Il encourage le fournisseur à développer de bonnes pratiques pour réduire les impacts de ses produits et de ses sites sur l'environnement.

L'acheteur demande au fournisseur de relayer ces préoccupations auprès de ses propres fournisseurs et sous-traitants. Il encourage le fournisseur dans un plan de progrès dans le domaine environnemental.

La Charte éthique

La charte éthique de Keolis reste le document de référence appelant chaque collaborateur à respecter et à promouvoir l'éthique professionnelle, qui doit inspirer la vision, la stratégie, l'organisation, les règles de fonctionnement comme les comportements au quotidien.

Keolis continue de construire son développement en France, en Europe et dans le monde, sur des valeurs humaines, d'efficacité et de progrès. Celles-ci ne résultent pas uniquement de considérations morales ou de règles de droit mais elles forment une éthique de responsabilité qui constitue le socle intangible de nos actions.

Nos valeurs :

- **Le professionnalisme.** Chaque collaborateur est impliqué et porteur d'une part des objectifs en matière de sécurité, de qualité, de confort, de fiabilité et de continuité de service, et ce, pour chacun des voyages, quelle qu'en soit la durée.
- **Le sens des responsabilités.** Entreprise citoyenne, nous proposons des solutions garantissant le développement durable, la sécurité des voyageurs comme celle des collaborateurs. Nos engagements aux côtés des autorités organisatrices intègrent leurs contraintes et leurs exigences sur le long terme.
- **La performance.** Elle s'appuie sur la culture du résultat, le goût de l'effort et la recherche d'amélioration continue, sur le plan économique, mais également social, environnemental et technique. Notre volonté de création de valeur durable est le levier de notre efficacité au bénéfice de tous.
- **La solidarité.** Elle implique le respect et la considération des hommes en privilégiant le dialogue qui fonde la confiance.
- **L'esprit d'entreprise.** Keolis se bat pour se développer sur la base de ses atouts spécifiques (notre passion de l'innovation, une audace maîtrisée, la valorisation de l'esprit d'équipe et le partage des compétences) et défendre la concurrence libre et loyale.

Ces valeurs servent de référence dans nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes.

Principe 6 "Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession"



La charte de la diversité

Depuis 2006, Keolis est signataire de la charte de la diversité. Le Groupe s'engage ainsi à favoriser l'embauche des jeunes, des seniors confirmés ou en reconversion, de demandeurs d'emplois, de travailleurs handicapés, de personnes de nationalité et d'origines diverses.

La charte de la diversité, articulée autour de six articles, guide l'entreprise dans l'incitation au pluralisme, la recherche de la diversité au travers des recrutements et de la gestion des carrières. Signer la charte de la diversité a pour objet de témoigner de notre engagement en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

Ainsi, Keolis a développé des partenariats essentiels avec des organismes tels que le réseau Cap Emploi, Pôle Emploi, missions locales... engageant le Groupe dans une démarche d'intégration des personnes handicapées au sein de ses équipes. En un an, la part des travailleurs reconnus handicapés a augmenté de 12,03% au sein des équipes de Keolis.

De même, dans l'optique d'offrir de nouvelles opportunités aux plus de 50 ans et aux personnes en reconversion, Keolis collabore avec des cellules régionales spécialisées dans le reclassement des salariés en parcours d'outplacement, le ministère de la Défense ou encore la police nationale.

Keolis Pluriel, la démarche égalité professionnelle de Keolis

En 2007, le Groupe a décidé d'engager un travail de fond sur la place des femmes dans notre entreprise à travers la mise en place d'un groupe de réflexion « Keolis au féminin ».

Un an plus tard, « Keolis au féminin » devient « Keolis pluriel ». Le Groupe élargit ainsi son approche, passant de la réflexion sur la place des femmes dans l'entreprise, à une approche opérationnelle de l'égalité des femmes et des hommes.

L'objectif fixé est une plus grande transparence. Un groupe de travail s'est penché sur différents sujets tels que la prise en compte de la parentalité, les rémunérations... Afin de structurer ces réflexions, celui-ci a proposé de se lancer dans une démarche de **Label Egalité**.

L'établissement du dossier de demande de labellisation auprès de l'AFNOR est en cours et le dépôt est prévu pour le premier semestre 2010.

Le Label Egalité :

Le Label Egalité est une procédure de certification des actions engagées en matière d'égalité professionnelle. Il est instruit par l'AFNOR et attribué à une entité juridique.

Ce Label a vocation à servir d'exemple, de guide, d'incitateur.

Sur un plan pratique, la labellisation passe par trois étapes clés :

- La constitution d'indicateurs pertinents d'analyse et la situation actuelle des femmes et des hommes chez Keolis.
- La négociation d'un accord égalité professionnelle avec les organisations syndicales
- La définition d'un plan d'actions, une série d'engagements chiffrés, mesurés, avec des moyens associés, en faveur de l'égalité professionnelle.

Le groupe de travail dédié à cette démarche – représentatif des composantes de l'entreprise (métiers, secteur, sexe, âge...) - se réunit tous les 2 mois afin de réaliser un diagnostic de la situation actuelle et d'élaborer ce plan d'actions réaliste et mesurable tout en restant cohérent avec les objectifs de l'entreprise.

Les thématiques constituant le Label Egalité relèvent de la négociation et la communication sur l'égalité professionnelle, l'intégration de l'égalité professionnelle dans les procédures RH ainsi que la favorisation de la parentalité et plus largement l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Etat des lieux

La prochaine étape de la démarche, préalablement à la définition du plan d'actions égalité professionnelle et le dépôt du dossier de labellisation Egalité auprès de l'AFNOR est la finalisation du diagnostic interne égalité professionnelle.

En effet, ce diagnostic a dégagé ses premiers enseignements et ses premières pistes d'actions :

Il est avéré que la mixité demeure l'enjeu principal. Notons qu'en 2008, 22% de l'effectif total du Groupe est représenté par des femmes, 19,6% des conducteurs et 28% des cadres et assimilés.

L'analyse des effectifs par filière et par catégorie de poste fait ressortir des déséquilibres prononcés au plan de la mixité entre les métiers opérationnels et la catégorie cadres, plutôt masculinisés, et la filière RH et la catégorie maîtrise-haute-maîtrise, plutôt féminisée. Ces constats confortent la politique de Keolis en matière de recrutement et de gestion de compétences favorisant la mixité et la prise de responsabilité comme des parcours professionnels entre filières. Ainsi, en 2008, Keolis a, en premier lieu, élargi l'origine des salariés de la pépinière exploitation et a réuni un nombre équivalent de femmes et d'hommes.

Une évolution du processus RH en termes d'évaluation des compétences, indépendante des critères subjectifs inconscients fait également partie des pistes d'actions, de même qu'une modification de l'organisation interne en termes de système d'information et d'anticipation des besoins actuels et futurs (évolutions, identification du potentiel, établissement de plans de développement...).

Principe 7 "Promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement"

Principe 8 "Prendre des initiatives en faveur des pratiques environnementales plus responsables"



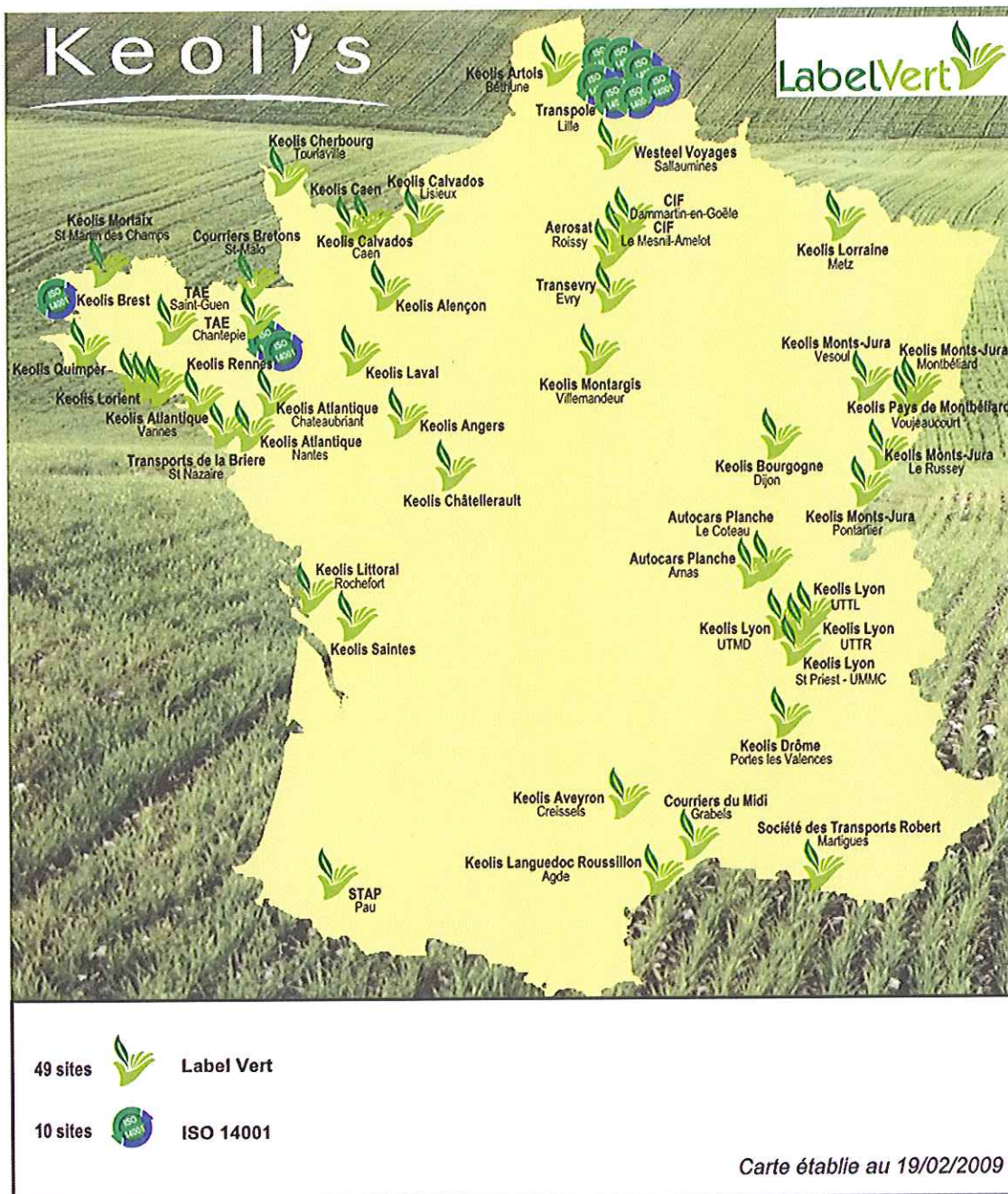
Le Label Vert Keolis

Keolis poursuit le développement de sa démarche de management environnemental, le Label Vert.

Développé en 2000 par Keolis avec le soutien de l'ADEME, ce SME est adapté à la réalité des ateliers de Keolis.

Le Label Vert est d'ailleurs désormais reconnu sous la forme Iso 14021 déclarative et non certifiée.

En 2008, 48% des sites sont certifiés Label Vert ou ISO 14001, soit 49 sites Label Vert et 10 sites ISO 14001. 6 sites sont en cours de labellisation. L'objectif fixé par le Groupe est de 20 nouvelles labellisations par an.





BILAN CARBONE[®]

Les Bilans CarboneTM

Dans le cadre de sa politique développement durable et de l'amélioration de la gestion environnementale de ses sites, Keolis encourage ses filiales à réaliser leur Bilan CarboneTM.

Ainsi, le Groupe, habilité à réaliser ces bilans (3 collaborateurs ont été formés et habilités par l'Ademe à réaliser des Bilans CarboneTM), s'est doté d'un cahier des charges simple et pédagogique, explicitant l'ensemble de la démarche et facilitant ainsi son aboutissement.

En 2008, 11 filiales Keolis ont réalisé leur Bilan CarboneTM et mis en place un plan d'actions de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre. Ces plans d'actions visent, la première année, une réduction des émissions globales de GES allant de 1,5 à 2% des émissions d'un réseau. Un renouvellement du Bilan CarboneTM est programmé dans les deux ans, afin de mesurer l'efficacité du plan d'actions mis en place, de revoir les objectifs de réduction et d'élargir le périmètre d'émissions pris en compte (fret fournisseurs, déplacement des visiteurs...).

Afin de renforcer la gestion environnementale des sites et la réduction de la consommation d'énergie, Keolis encourage, en complément du Bilan CarboneTM, la réalisation d'audits environnementaux des sites concernés. Ainsi, notre filiale de Montbéliard s'est engagée dans cette démarche en 2008 pour identifier les économies réalisables en optimisant les postes consommateurs d'énergie.

Le plan de formation 5.10 et les Certificats d'Economie d'Energie

En France, dans le contexte de l'application du Protocole de Kyoto, le système des Certificats d'économie d'énergie (CEE ou Certificats Blancs) a été mis en place avec la Loi d'orientation sur l'énergie du 13 Juillet 2005 (Loi n°2005-781) qui fixe les orientations énergétiques de la France (articles 14, 15, 16, et 17). Ces CEE doivent permettre d'uniformiser, réglementer et valider les économies d'énergies.

Ces Certificats d'Economie d'Energie permettent de valider les économies d'énergie :

- des **sociétés contraintes** (sous peine de pénalités financières) d'appliquer cette réglementation lorsque leurs ventes annuelles d'énergie à des consommateurs finales excèdent un certain seuil.
- de toute personne morale qui en fait la demande pour valoriser son « **action additionnelle** par rapport à son activité habituelle, et qui permet la réalisation d'économies d'énergie d'un volume supérieur à un seuil fixé (1 GWh d'énergie finale cumac) ». **Keolis fait partie de cette catégorie.**

Il existe alors deux types d'actions additionnelles: les "Opérations Standards" dont il est possible de connaître la valeur en CEE à partir de fiches de calcul disponibles sur le site du Ministère de l'Industrie, et les "Opérations Spécifiques" qui nécessitent des démarches plus complexes.

Dans le cadre de la première période allant de juillet 2006 à juin 2009, Keolis a valorisé les économies d'énergies réalisées par les conducteurs formés à la conduite économique en 2006 et 2007.

Ainsi, ce sont plus de 11 millions de kWh qui ont été économisés, soit plus de 3000 m³ de carburant. En effet, selon la fiche d'opération standardisée correspondante,

la formation à la conduite économique d'un conducteur permet d'économiser 3000 kWh / an en urbain et 4200 kWh en Interurbain. Ce ne sont pas moins de 3399 conducteurs qui ont suivi la formation en 2006 et 2007.

Pour la période 2008-2009, le dossier de valorisation des formations à la conduite économique est en cours d'instruction.

Principe 9 "Encourage la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement"

Le choix des voies alternatives

Keolis a investi dans une palette de solutions destinées à réduire les émissions de son parc de véhicules : norme Euro 5, filtres à particules, post-traitement des rejets, systèmes de récupération ou d'économie d'énergie. Lors de l'achat de ses véhicules, le Groupe retient ainsi toujours des modèles qui s'adaptent aux principaux types de carburants alternatifs, notamment les bases aqueuses et le biodiesel.

Dans ce domaine, Keolis est particulièrement actif, utilisant toute la gamme des énergies alternatives, tels les bases aqueuses, les biocarburants, l'éthanol, des produits de la filière gaz, l'énergie électrique ou encore les piles à combustibles. Ainsi, avec plus de 1500 véhicules roulant au gazole blanc, le Groupe exploite la plus importante flotte de ce type.

Le Diester est expérimenté avec succès à Alençon, Quimper ou encore à Châtelleraut.

Depuis plus de 10 ans, Keolis exploite la première flotte de véhicules à l'éthanol en Europe (340 bus de Büsslink en Suède).

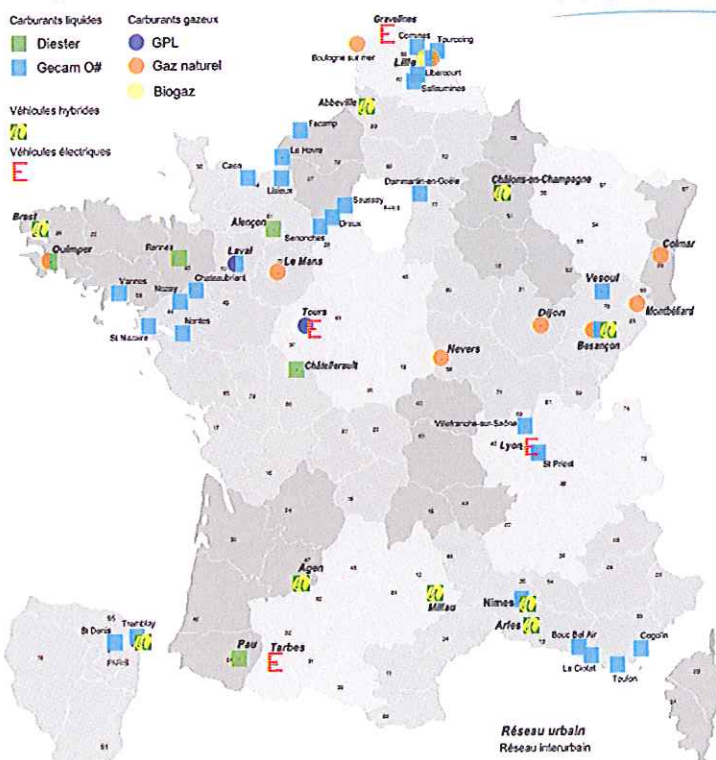
Energies alternatives utilisées dans les filiales en France **Keolis**

Carburants liquides
■ Diester
■ Gecam O#

Carburants gazeux
■ GPL
■ Gaz naturel
■ Biogaz

Véhicules hybrides
H

Véhicules électriques
E



Nombre de véhicules (exploités ou en exploitation) :

Réseaux urbains :

Abbeville :	2
Agen :	3
Alençon :	21
Arles :	5
Besançon :	61 3
Brest :	2
Châlons-en-Champagne :	1
Châtelleraut :	23
Colmar :	27
Dijon :	65
Gravelines :	1
Laval :	22 30
Le Mans :	62
Lille :	261 71 En évolution
Lyon :	5
Millau :	5
Montbéliard :	25
Nevers :	1 (véhicule de service)
Nîmes :	57 4
Pau :	57
Quimper :	22 29
Tarbes :	2
Tours :	36 E 1
Vesoul :	7

Réseaux inter-urbains :

Autocar Flanche (69) :	30
CIF (93,95,77) :	85 3
Interhône Alpes (69,38) :	10
Keolis Atlantique (44,56,49,53,35) :	350
Keolis Bouches du Rhône (13) :	51
Keolis Calvados (14) :	200
Keolis Eure et Loire (28) :	152
Keolis Seine Maritime (76) :	100
Monts-Jura Autocars (25) :	69
Pacific Cars (Ile-de-France) :	17
SAP Bouc Bel Air (13) :	45
TAE (35) :	54
Transports de la Brière (44) :	46
Trans Val de Lys (59) :	84
Sodetrav (83) :	44
Westeel Voyages (62) :	100

Emis par Keolis - Direction Générale Développement - Développement Durable - Mise à jour le 01/09/2008

En 2008, 50% du Parc de véhicules Keolis était au niveau minimal des normes Euro 3 contre 42% en 2007.

BILAN DES MODES DE TRANSPORT ALTERNATIF EXPÉRIMENTÉS À FIN 2008

Bases aqueuses , dont notamment l'émulsion eau-gazole ou gazole blanc. (90% gazole + 9% eau distillée + 1% additifs)	Avec plus de 1 500 véhicules, Keolis exploite la plus importante flotte de véhicules utilisant ces carburants alternatifs. À signaler : 19 filiales de Keolis utilisent le Gecam 0#, carburant alternatif composé d'une émulsion d'eau et de gazole.
Biocarburants (bio-diesel) (70% gazole + 30% d'ester méthylique d'huiles végétales).	Keolis expérimente le bio-diesel ou Diester® à Alençon (depuis 1992), Quimper, Châtellerault, Pau, et sur les transports interurbains en Ille-et-Vilaine.
Éthanol (94% bioéthanol + 3,5% compléments pour l'injection + 2,5% dénaturant).	Depuis plus de 10 ans, Keolis exploite la première flotte de véhicules à l'éthanol en Europe, avec 340 bus au sein de sa filiale suédoise Busslink.
Filières gaz (Gaz naturel véhicules, biogaz ou biométhane, GPL).	50 véhicules de la filiale suédoise Busslink utilisent du biogaz issu de la décomposition des boues de stations d'épuration. Dans la métropole lilloise, la majorité des véhicules de Transpole utilisent le Gaz naturel pour véhicules (GNV), dont Keolis exploite la plus importante flotte en France avec 450 véhicules. Une partie de ces véhicules devrait utiliser très prochainement du biogaz issu de la méthanisation des déchets verts de la métropole. À Laval et Tours, les filiales TUL et Fil bleu utilisent du Gaz de pétrole liquéfié (GPL – propane + butane) avec 58 véhicules.
Véhicules électriques	Keolis exploite des navettes de centre-ville utilisant la propulsion électrique, et accompagne ses clients sur le choix de véhicules hybrides.
Piles à combustible	Keolis a exploité en Suède, via sa filiale Busslink, deux véhicules utilisant des piles à combustible dans le cadre du Programme européen Cute.
Recherche	Keolis soutient la chaire de recherche « Nouvelles Stratégies énergétiques » à l'École des mines de Paris pour être prêt à expérimenter les biocarburants de 2 ^e génération (cellulose, micro-algues...) lorsqu'ils seront disponibles.

Conseil et accompagnement des autorités organisatrices en matière de véhicules propres



ParkÔvert

Afin de répondre aux attentes des autorités organisatrices en matière de préservation de l'environnement, Keolis s'est doté d'un outil d'aide à la décision baptisé *ParkÔvert*.

L'objet de cet outil est de les aider à comparer les impacts environnementaux et économiques d'un changement d'énergie, de véhicules ou de technologies au sein d'une filiale et d'estimer l'évolution de la performance environnementale d'une flotte (comparaison des émissions de CO₂, HC, Nox, particules et CO).

Depuis 2008, *ParkÔvert* permet également de mesurer ces évolutions sur la durée totale d'un contrat, année par année.

Basé sur un modèle utilisant la performance des normes Euro, cet outil permet d'imaginer les scénarios d'investissement adaptés. Les simulations concernent ainsi les moyens de traction tels que les bus, cars, trolleys bus, métros, tramways et véhicules électriques. Tous les impacts environnementaux sont uniquement calculés de la pompe à la roue.

En s'appuyant sur des données techniques fournies par différents experts, il contribuera à rendre les flottes de Keolis plus respectueuses de l'environnement tout en prenant des décisions financières fiables.

Cet outil répond donc parfaitement à l'une des principales préoccupations des autorités organisatrices et des voyageurs : celle du respect et de la préservation de l'environnement.

Principe 10 "Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes les formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin"

Nouveau Code de conduite des affaires

Tout comme pour la charte de la fonction achats, Keolis a renouvelé son code de conduite des affaires en janvier 2008 et réaffirmé ainsi ses valeurs fondamentales que sont le professionnalisme, le sens des responsabilités, la performance, la solidarité et l'esprit d'entreprise.

Afin d'aider à l'évolution des comportements et au développement d'une éthique de responsabilité individuelle, ce code précise les règles de déontologie des collaborateurs en matière de conduite des affaires, coopération, gestion des conflits d'intérêts éventuels, respect du droit de la concurrence, droits et obligations au regard des outils d'information et de communication.

Il définit également les documents et procédures fondateurs de l'entreprise tels que les principes de gouvernance à travers le conseil de surveillances et ses comités (éthique, d'audit, stratégique, des engagements et investissements, environnement et sécurité et des rémunérations), les principes de l'audit interne et les publications régulières.

Enfin, le code de conduite des affaires précise les modalités de mise en œuvre de la charte éthique, avec notamment la description des missions et responsabilités du déontologue.

Depuis 2005, tout salarié peut consulter ou informer en conscience le déontologue des situations ou des pratiques qui lui semblent contrevenir manifestement aux dispositions légales et aux valeurs de notre charte.

Ces saisines ne peuvent pas viser la vie privée des collaborateurs ou des partenaires du Groupe, ne doivent pas être calomnieuses, ni avoir pour objet la volonté de nuire à une personne. Les cas retenus pourraient concerner la maltraitance humaine (harcèlement, discrimination), des manœuvres frauduleuses, le gaspillage des ressources, le laxisme ou la mauvaise gestion...

Cette fonction est exercée par une personne totalement bénévole et indépendante, dont la personnalité et l'autorité sont unanimement reconnues.

Depuis sa prise de fonction en 2005, le déontologue ne traite en moyenne que 3 cas par an, aucun d'ordre financier ou de réelle discrimination mais plutôt des différends humains. Le caractère strictement confidentiel de cette fonction ne nous permet pas d'obtenir davantage de renseignements sur ces dossiers.