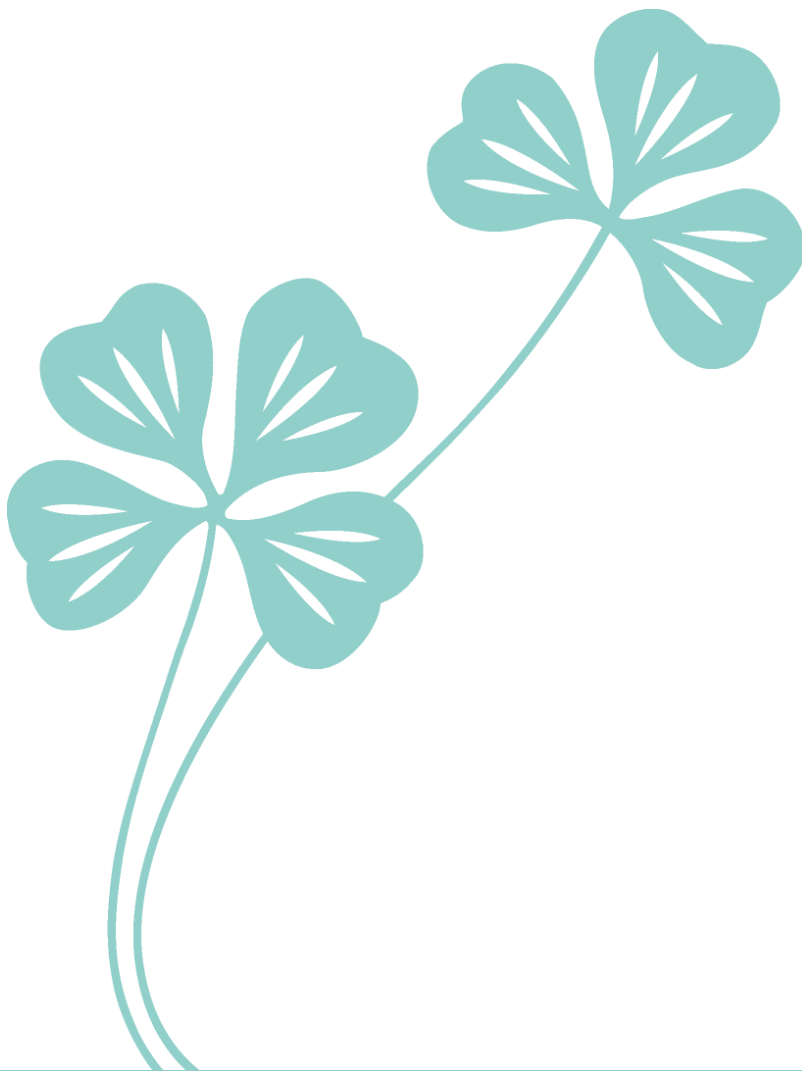


# Ethisch Handvest

Januari 2009





## Woord van de voorzitter

**Club Med** 

Dankzij onze geschiedenis, onze waarden en onze cultuur zijn wij sinds 1950 in staat om een sterke overtuiging te vormen en uit te dragen: de gelukzalige momenten die wij onze klanten bieden en met hen delen, mogen niet ten koste gaan van anderen of de natuur.

Onze ontwikkeling in landen met diverse culturen en bij de uitdagingen op het vlak van economie, maatschappij en milieu heeft altijd plaatsgevonden met verantwoordelijkheidsbesef en respect. Deze manier van zijn en werken is meer dan ooit actueel.

Dit Ethisch Handvest geeft in enkele pagina's een overzicht van onze verplichtingen en verantwoordelijkheden en geldt derhalve als een gemeenschappelijk referentiekader.

Bij het uitoefenen van onze functie hebben wij gedragsrichtlijnen nodig. Dit Handvest vormt de basis en legt onze koers vast. Het geeft weer waar wij voor staan.

Ik stel u voor om de volgende principes aandachtig te lezen en als leidraad te hanteren bij uw dagelijkse werkzaamheden en de waarden die ieder van u overbrengt.

**Henri Giscard d'Estaing**



# Inhoud

Inleiding.....	4
1. De verplichtingen van Club Méditerranée en alle G.O. en G.E. ....	4
a. ten opzichte van de klanten.....	4
b. ten opzichte van de leveranciers en toeleveranciers .....	6
c. ten aanzien van lokale gemeenschappen .....	8
PRINCIPE VAN BESCHERMING .....	8
PRINCIPE VAN BIJDAGEN AAN DE LOKALE ONTWIKKELING .....	8
PRINCIPE VAN WAARDERING .....	8
d. ten aanzien van het milieu .....	9
DE ONTWIKKELING VAN POSITIEVE GEVOLGEN VOOR HET MILIEU.....	9
DE BEPERKING VAN NEGATIEVE GEVOLGEN VOOR HET MILIEU.....	9
2. De principes voor het gedrag en de handelwijze bij Club Méditerranée .....	9
a. Club Méditerranée jegens haar G.O. en G.E.....	9
BESCHERMINGSPRINCIPE .....	9
PRINCIPE VAN DIVERSITEIT EN NON-DISCRIMINATIE .....	10
PRINCIPE VAN INTERNE COMMUNICATIE BINNEN HET BEDRIJF .....	10
PRINCIPE VAN TALENTONTWIKKELING.....	10
b. De G.O. en G.E. jegens Club Méditerranée .....	10
PRINCIPE VAN LOYALITEIT .....	11
PRINCIPE VAN VERTROUWELIJKHEID.....	11
c. Club Méditerranée jegens haar aandeelhouders .....	13
3. Primaat van waarden en verplichtingen .....	13
4. Modaliteiten voor de verspreiding en herziening van dit document .....	13
5. Datum van inwerkingtreding van dit document .....	13



## Inleiding

Club Méditerranée wilt het belang van haar 5 hoofdwaarden bevestigen en heeft daarom besloten een ethisch handvest uit te brengen. Middels deze tekst bevorderen wij multiculturaliteit en vriendelijkheid als een bron van verrijking voor onze arbeidsverhoudingen, ondersteunen wij vrijheid en pioniersgeest als motor voor het bedrijf en hechten wij waarde aan de verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen.

Hiervoor heeft Club Méditerranée besloten om haar engagement jegens de externe spelers te preciseren en de gedragsprincipes voor de interne betrekkingen nogmaals uit te brengen.

Dit handvest is volkomen in overeenstemming met de internationale teksten waarop Club Méditerranée zich beroept en wijst op het belang dat Club Méditerranée, als uitvinder van een nieuwe wijze van "samen zijn", hecht aan diversiteit en het voorkomen van discriminatie.

Dit handvest vervangt de voormalige "Ethische code voor een goede praktijk" die voorheen bij Club Méditerranée in gebruik was.

## 1. De verplichtingen van Club Méditerranée en alle G.O. en G.E.

### a. ten opzichte van de klanten

Club Méditerranée hecht veel waarde aan haar bijzondere relatie met haar klanten, ofwel haar "Gentils Membres" (G.M., vriendelijke leden). In plaats van een gewoon zakelijk verband beoogt zij steeds een duurzame vertrouwensrelatie:

#### BESCHERMINGSPRINCIPE

De eerste prioriteit voor alle "Gentils Organisateurs" (G.O., vriendelijke organisatoren) en "Gentils Employés" (G.E., vriendelijke werknemers) is veiligheid voor personen. Zonder ooit aan haar G.M. het idee te willen geven dat risico's voor honderd procent uit te sluiten zijn, verbindt Club Méditerranée zich ertoe om steeds een geavanceerd veiligheids- en beveiligingsbeleid te ontwikkelen dat gebaseerd is op zeer strikte normen en procedures, die voldoen aan de lokale regelgeving en vaak zelfs nog strenger zijn. Deze normen en procedures maken in het bijzonder deel uit van de professionele standaarden (*Quali-Signs* en *Pro-Signs*).

Club Méditerranée verbindt zich er eveneens toe om de informatie die zij over haar G.M. krijgt, vertrouwelijk te behandelen, tenzij dit vanwege wettelijke verplichtingen niet



mogelijk is, en vraagt haar G.O. en G.E. de regels voor de bescherming van individuele vrijheden toe te passen met inachtneming van het recht en daarbij blijk te geven van discretie.



## PRINCIPE VAN KWALITEITSEISEN

Club Méditerranée streeft voortdurend naar de beste kwaliteit voor de aan de G.M. geleverde service. Dit streven berust op methoden en een cultuur die stevig verankerd zijn in de geschiedenis van het bedrijf:

- allereerst door actief te luisteren in de clubdorpen dankzij de zeer bijzondere en bovendien ongeëvenaarde relatie tussen enerzijds de G.M. en anderzijds de G.O. en G.E. waaraan tijdens het hele verblijf gewerkt wordt, door te stimuleren dat de reacties van de G.M. binnen een zo kort mogelijke termijn worden teruggekoppeld en vervolgens door bij de terugkeer "koud" te luisteren dankzij een tevredenheidsenquête die Club Méditerranée sinds 1950 onder al haar G.M. houdt;
- door de ontwikkelde standaarden in acht te nemen ter garanderen van een nauwgezette dienstverlening en door de uitvoering ervan te vergemakkelijken; de standaarden worden regelmatig bijgewerkt en er is controle op de toepassing ervan. Ze vormen de kennis die alle G.O. en G.E. dienen te gebruiken, te laten voortbestaan en met hun eigen kennis te verrijken.

### b. ten opzichte van de leveranciers en toeleveranciers

Club Méditerranée heeft als doelstelling om met maximale transparantie en naleving van de concurrentiewetgeving duurzame partnerschappen aan te gaan met haar lokale en mondiale leveranciers en toeleveranciers. Deze aspecten staan vermeld in het Aankoophandvest.

## PRINCIPE VAN ONAFHANKELIJKHEID

Over het algemeen mogen de G.O. en G.E. geen geschenken en gunsten (zakelijke geschenken, betalingen, honoraria, diensten, bijzondere privileges, vakanties, recreatiereizen en/of andere voordelen) aanvaarden van potentiële en bestaande leveranciers en toeleveranciers van Club Méditerranée, elke andere natuurlijke persoon en elke andere rechtspersoon, tenzij deze geschenken en gunsten geoorloofd zijn, er niet om verzocht is, een bescheiden waarde hebben, openlijk en rechtstreeks overhandigd worden, voortvloeien uit gebruiken in een bepaalde sector of een bepaald land en geen wederzijdse verplichtingen scheppen. De G.O. en G.E. zijn gehouden hun leidinggevenden over deze geschenken en gunsten te informeren.

Voor de G.O. en G.E. is elke vorm van actieve en passieve corruptie jegens alle betrokken partijen in verband met Club Méditerranée verboden. Corruptie omvat onder meer het aanbieden van ongepaste geschenken en/of gunsten (d.w.z. die niet aan de criteria uit de vorige alinea voldoen).

## PRINCIPE VAN TRANSPARANTIE

Club Méditerranée verbindt zich ertoe om in de omgang met haar zakenrelaties uitsluitend methoden en middelen te gebruiken waarover geen discussie bestaat en om af te zien van alle irreguliere handelspraktijken. Elke vorm van onwettelijk of oneerlijk handelen om informatie over een leverancier of toeleverancier te verkrijgen alsmede een denigrerende opstelling ten opzichte van het gedrag of de kwaliteit van de



producten of diensten van een leverancier of toeleverancier in aanwezigheid van een derde is verboden. Club Méditerranée verbindt zich er eveneens toe om zowel binnen als buiten het bedrijf de door haar ontvangen informatie vertrouwelijk te behandelen, tenzij dit vanwege wettelijke verplichtingen niet mogelijk is.



Concurrentie gebeurt steeds op eerlijke wijze en alle bij een tender betrokken leveranciers en toeleveranciers ontvangen omwille van de rechtvaardigheid dezelfde hoeveelheid noodzakelijke informatie. Ze worden op transparante wijze en op grond van objectieve criteria gekozen. De resultaten van de tender worden altijd meegedeeld en wanneer de wetgeving dit verplicht of wanneer dit wenselijk is, worden de redenen voor de betreffende keuze aan de betrokken personen uitgelegd.

#### PRINCIPE VAN VERANTWOORDELIJKHEID EN DUURZAAMHEID

Club Méditerranée ziet erop toe en stimuleert haar leveranciers en toeleveranciers om haar ethische waarden te delen en in het bijzonder de bevordering van goede arbeidsomstandigheden en de bescherming van het milieu.

### c. ten aanzien van lokale gemeenschappen

#### PRINCIPE VAN BESCHERMING

Het beschermingsbeginsel voor het gastland maakt integraal onderdeel uit van de oprichtingsprincipes van Club Méditerranée. Dit beginsel reikt verder dan uitsluitend het milieuaspect en betreft alle rijkdommen van een land waar een clubdorp gevestigd is, te beginnen met het kostbaarste: de kinderen. Derhalve heeft Club Méditerranée zich aangesloten bij het ECPAT (End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking in Children for Sexual Purposes) tegen seksuele uitbuiting van kinderen in de toerismesector.

Meer in het algemeen verbindt Club Méditerranée zich eraan om het verantwoordelijk gedrag van haar G.O. en G.E. te stimuleren en om haar G.M. bewust te maken van de reizigersethiek en het respecteren van de gewoontes, gebruiken en tradities en de verschillende culturen in de wereld.

#### PRINCIPE VAN BIJDRAGEN AAN DE LOKALE ONTWIKKELING

Club Méditerranée spant zich in om een gunstig verloop van de natuurlijke gevolgen van haar activiteit te bevorderen en om op lange termijn de regio's waar zij werkzaam is te stimuleren door een proactieve professionaliseringsaanpak van de lokale werknemers en aankopen. Zij is eveneens van plan haar kennis over te dragen aan de bevolking die vlakbij deze resorts leeft.

Dankzij haar Stichting en lokaal genomen initiatieven geeft Club Méditerranée ondersteuning aan de door de G.O. en G.E. uit solidariteit gehouden vrijwilligersprojecten, schenkt zij materieel aan organisaties die dit nodig hebben en biedt zij de G.M. de mogelijkheid om aan haar acties bij te dragen.

#### PRINCIPE VAN WAARDERING

De toegevoegde waarde van Club Méditerranée is haar wil om haar G.M. te laten houden van de culturele rijkdom van het land waar ze verblijven, met name dankzij conferenties met informatie over het land en door de G.M. te adviseren over de keuze van een of meer excursies die wat betreft respect voor lokale volkeren en het milieu met de allergrootste zorg zijn opgezet.





#### d. ten aanzien van het milieu

De toegang tot ongerepte natuur staat aan de oorsprong van Club Méditerranée zelf. Respect voor de natuur is dus het wezen van haar bestaansrecht.

Het bedrijfsbeleid beoogt:

##### DE ONTWIKKELING VAN POSITIEVE GEVOLGEN VOOR HET MILIEU

- door competenties over te brengen en in de gastlanden innovatieve technieken voor milieubeheer in te voeren;
- door de lokale actoren bewust te maken van milieubeheer en het milieu tot zijn recht te laten komen;
- door de G.M. te stimuleren de schoonheid en kwaliteit van deze natuurlijke omgeving te ontdekken en te waarderen en zelfs op zeer concrete wijze bij de bescherming ervan te betrekken;

##### DE BEPERKING VAN NEGATIEVE GEVOLGEN VOOR HET MILIEU

- door vanaf de ontwerpfase van de clubdorpen onder meer landschapsintegratie, bioklimaatarchitectuur en hergebruik van water toe te passen;
- door een strikt milieubeheer met beheersing van het gebruik van de natuurlijke bronnen (water en energie) en afvalrecycling;
- door het opleiden van de G.O. en G.E. en de G.M. bewust te maken van een verstandig gebruik van de bronnen;
- door van elke afzonderlijke medewerker te eisen dat hij het goede voorbeeld geeft met energiezuinig (water en energie), participatief (afvalscheiding) en respectvol gedrag (biodiversiteit).

## 2. De principes voor het gedrag en de handelwijze bij Club Méditerranée

#### a. Club Méditerranée jegens haar G.O. en G.E.

##### BESCHERMINGSPRINCIPE

Naast het naleven van de wettelijke normen op het gebied van hygiëne en veiligheid zorgt Club Méditerranée ervoor dat haar G.O. en G.E. een pakket met informatieve en preventieve maatregelen krijgen: bezoeken aan artsen-hygiënisten in het clubdorp, systematische informatie over SOA's en risico's in verband met eventuele lokale ziekten (zoals malaria en gele koorts), de preventie van aan alcoholisme gerelateerde risico's, de G.O. en G.E. aandacht laten besteden aan hun gezondheid en conditie alsmede aan de uitspattingen waarmee ze mogelijk geconfronteerd worden.



Club Méditerranée verbindt zich ertoe om het privéleven van de G.O. en G.E. te respecteren en verstrekt geen persoonlijke informatie, tenzij ze dit om wettelijke redenen verplicht is.

Club Méditerranée verbindt zich ertoe om voor haar G.O. en G.E. een goede werkomgeving te creëren door het voorkomen van elke vorm van fysiek of verbaal geweld met de volgende doelen of gevolgen:

- verslechtering van hun arbeidsomstandigheden,
- schending van hun rechten en waardigheid,
- intimidatie, met name seksueel,
- het creëren van een intimiderende, vijandige, mensonwaardige, vernederende en/of kwetsende omgeving.

#### PRINCIPE VAN DIVERSITEIT EN NON-DISCRIMINATIE

Het leven bij Club Méditerranée is multicultureel. Het is gebaseerd op de diversiteit van mannen en vrouwen – van alle godsdiensten, nationaliteiten, soorten huidskleur, maatschappelijke achtergronden en culturen – die samenwerken. De multiculturaliteit van haar teams en klanten is een bron van rijkdom voor Club Méditerranée, die in de diverse bijdragen van deze verschillende culturen de basis vindt voor haar "Club Med Geest".

Club Méditerranée verbiedt iedere vorm van discriminatie jegens haar G.O. en G.E. en met name op grond van geslacht, **seksuele geaardheid**, leeftijd, godsdienst, uiterlijk, gezondheidstoestand of functiebeperking, lidmaatschap van een vakbond en politieke overtuiging.

#### PRINCIPE VAN INTERNE COMMUNICATIE BINNEN HET BEDRIJF

Club Méditerranée respecteert de sociale dialoog, bevordert het recht op informatie voor haar medewerkers door regelmatig haar financiële resultaten en strategie via haar interne communicatiekanalen op het hoofdkantoor en de businessunits te presenteren (o.a. via intranet, informatie van de managers en een interne nieuwsbrief).

Bovendien stimuleert Club Méditerranée haar G.O. en G.E. hun ideeën voor te stellen en te delen, met name door hen bij grote bedrijfsprojecten te betrekken.

#### PRINCIPE VAN TALENTONTWIKKELING

Talentontwikkeling is het middel om aan de competenties en persoonlijkheden te komen die noodzakelijk zijn voor de groei van Club Méditerranée. De Talentenuniversiteit heeft de volgende missies:

- de competentieverbetering van de G.O. en G.E. beheren;
- de managers stimuleren bij de dagelijkse talentontwikkeling van hun teams;
- een professioneel ontwikkelingsparcours voor de G.O. en G.E. opzetten;
- hun interne en externe inzetbaarheid garanderen.

### **b. De G.O. en G.E. jegens Club Méditerranée**



## PRINCIPE VAN LOYALITEIT

Elke G.O./G.E. verbindt zich ertoe om bij de uitoefening van zijn functie een zeer groot professioneel bewustzijn en een zeer grote mate van loyaliteit aan de dag te leggen.

Hierbij dient hij in het belang van Club Méditerranée te handelen en te voorkomen dat hij vrijwillig in situaties terechtkomt die met de belangen van Club Méditerranée kunnen interfereren.

In het bijzonder moet hij erop letten dat hij geen activiteiten onderneemt of persoonlijke belangen heeft waardoor hij mogelijk ongepaste persoonlijke voordelen krijgt, waardoor hij rechtstreeks of onrechtstreeks namens hemzelf of namens een derde in concurrentie treedt met activiteiten van Club Méditerranée of die in het algemeen schadelijk zijn voor de eigendommen en de reputatie van Club Méditerranée.

Belangenconflicten kunnen uit verschillende situaties ontstaan, zoals:

- De G.O. of G.E. bekleedt een managersfunctie of is vennootschappelijke mandataris bij een ander bedrijf die een zakelijke relatie heeft of concurreert met het concern.
- Een G.O. of G.E. of een van zijn naaste verwanten heeft rechtstreeks of onrechtstreeks aandelen (anders dan het bezit van minder dan 5% van de aandelen van een beursgenoteerd bedrijf) binnen een onderneming die zakelijke betrekkingen heeft of tracht te krijgen met Club Méditerranée of die daarmee concurreert.
- De G.O. of G.E. houdt zich als zelfstandige bezig met activiteiten die interfereren met de activiteiten van Club Méditerranée of die een belemmering vormen voor zijn functioneren als werknemer.

Daarnaast is een van de belangrijkste activa van Club Méditerranée haar merk. De loyaliteit van de G.O. en G.E. verbindt hen ertoe om niets te zeggen of te doen wat de reputatie van Club Méditerranée kan verminderen of schaden en in het bijzonder haar merkimago, diensten, producten en G.O. en G.E.

Ook is elke G.O. en elke G.E. verantwoordelijk voor het goed gebruiken, beschermen en bewaren van het vermogen, de activa en de eigendommen van Club Méditerranée. Derhalve dient hij de middelen, materialen en uitrustingen die hem zijn toevertrouwd, uitsluitend voor professionele doeleinden te gebruiken.

## PRINCIPE VAN VERTROUWELIJKHEID

Elke G.O. en elke G.O. dient alle voorkennis die hij dagelijks door zijn functie verkrijgt, te beschermen, ongeacht zijn functieniveau.

Voorkennis omvat onder meer alle informatie die een positieve of negatieve invloed kan hebben op de beurskoers van het bedrijf en die nog niet bekendgemaakt is middels een officieel bericht, zoals alle financiële informatie (o.a. omzet en resultaten), de door het bedrijf gesloten zakelijke contracten, de financiële operaties (kapitaalsvermeerdering, fusies en overnames e.d.), de lancering van nieuwe producten en de nieuwe projecten van het bedrijf.



Derhalve is het voor alle G.O. en G.E. die dergelijke voorkennis bezitten, verboden om deze te exploiteren, of dit nu op persoonlijke titel, namens een ander persoon of namens een tussenpersoon gebeurt, met name door rechtstreeks of middels een derde effecten van het bedrijf te verkopen of aan te kopen zolang hij in het bezit is van deze voorkennis en zich dus schuldig kan maken aan handel met voorkennis.

Meer in het algemeen dient elke G.O. en elke G.E. zodanig te handelen dat elke vorm van inmenging, diefstal, verlies, beschadiging, verduistering, openbaarmaking, verveelvoudiging, vervalsing en gebruik voor niet-professionele, illegale en niet-transparante doeleinden in verband met voorkennis voorkomen wordt.

De verspreiding van deze informatie dient tot de bevoegde personen beperkt te blijven.



Tot slot moet hij zeer waakzaam zijn met het gebruik van elektronische communicatie, zoals elektronische berichten, intranet en internet (bijv. onderschepping van berichten, fouten in de routing, risico op binnendringen en virussen).

### **c. Club Méditerranée jegens haar aandeelhouders**

Club Méditerranée houdt zich aan de geldende regelgeving voor het besturen van een onderneming en ziet er in het bijzonder op toe dat de regels van de Franse autoriteit voor financiële markten worden nageleefd. Zij levert haar aandeelhouders volledige transparante betrouwbare financiële informatie.

Club Méditerranée verbindt zich ertoe om in al haar openbare mededelingen te goeder trouw, verantwoordelijk, met de grootste zorgvuldigheid, bekwaamheid en nauwgezetheid te handelen en ervoor te zorgen dat zij een getrouw beeld geeft van de belangrijke feiten en situaties die haar betreffen.

Hiervoor heeft Club Méditerranée een mechanisme voor interne controle opgezet zodat de verstrekte financiële informatie aan de wet en regelgeving voldoet.

## **3. Primaat van waarden en verplichtingen**

Wie een opdracht krijgt die uitdrukkelijk in tegenstelling is met de in dit handvest genoemde waarden en verplichtingen van Club Méditerranée, handelt rechtmatig wanneer hij deze opdracht niet opvolgt en de Directie of de afdeling Human Resources hierover inlicht.

In dit verband kan er geen enkele sanctie tegen hem worden toegepast indien hij te goeder trouw handelt.

## **4. Modaliteiten voor de verspreiding en herziening van dit document**

Het ethisch handvest hangt op in het hoofdkantoor en in alle clubdorpen en kantoren van Club Méditerranée. Ook wordt dit handvest aan alle nieuwe G.O. en G.E. overhandigd en is het op intranet te raadplegen onder de rubriek "Concern".

## **5. Datum van inwerkingtreding van dit document**

Dit ethisch handvest treedt vanaf 18 januari 2009 in werking.