THE WAY we ACT

سياسة إدارة تقارير الإبلاغ عن المخالفات

٢٠٢٣

النسخة الفرنسية هي الوثيقة المرجعية في البلدان الناطقة بالفرنسية.
النسخة الإنجليزية هي الوثيقة المرجعية في البلدان الأخرى.

SPEAK UP
We speak. We progress.

L'ORÉAL
ETHICS

تمهيد

نحن في لوريال نتعامل بأسمى المعايير الأخلاقية، إذ نهدف إلى أن نكون مثالاً يحتذى به وأن نفي بالتزاماتنا على الدوام.

هذه الالتزامات موضحة في مدونة السلوك الخاصة بنا.

من المهم أن يتصـــرف موظفونا وأصـــحاب المصـــالح المرتبطون بنا بطريقة نموذجية تعكس مبادئنا الأخلاقية **المتمثلة في النزاهة والاحترام والشجاعة والشفافية.**

إننا نشـجع موظفينا وأصـحاب المصـالح على إبلاغنا بأي مخاوف تسـاورهم بشـأن الامتثال لهذه الالتزامات، لكي نتخذ أي إجراءات تصـحيحية لازمة.

سـياسـة الإبلاغ عن المخالفات تمكن الموظفين وأصـحاب المصـالح من تقديم تقارير الإبلاغ عن المخالفات (كشـف الفسـاد)، اسـتنادًا إلى الأحكام القانونية المعمول بها، وخاصـةً قوانين «سابين 2»، و«واجب اليقظة» في فرنسا.

ولهذا الغرض، فمن الضـروري إتاحة إمكانية الدخول إلى قناة داخلية آمنة وفعالة لموظفي لوريال وأصـحاب المصـالح المرتبطين بها للإبلاغ عن المخالفات، والتي توفر لهم كل ضمانات السرية اللازمة.

وتسمح لهم هذه الضمانات بالكشف عن أي حالات إخلال محتملة بقواعدنا الأخلاقية، وكذلك أي تهديد للمنفعة العامة أو الإضرار بها.

ومن المحتمل وجود نسخ محلية من سياسة المجموعة تضع في اعتبارها المتطلبات القانونية الخاصة بالدول التي نعمل بها.

قد تختلف سياسة المجموعة هذه عن القانون المحلي المعمول في بعض الحالات.

في هذه الحالة، من المتفق عليه أن القواعد التي توفر الحماية المثلى للمُبلِغ تسود وتنطبق، سواءً كان النص عليها في في التشريع المحلي أو في هذه السياسة.

ويسري القانون المحلي متى كانت القوانين المحلية المعمول بها توفر ضمانات أوسع من تلك التي توفرها هذه السياسة.

إن إدارة الأخلاقيات والمخاطر والامتثال في لوريال (المشار إليها فيما بعد بـ "الإدارة") هي نقطة الاتصـال الدائمة للمجموعة فيما يتصـل بإدارة التقارير وإجراء التحقيقات الأخلاقية.

في هذه الوثيقة، تشير «لوريال» إلى «لوريال اس ايه » (ش.م) وكافة الشركات التابعة لها والشركات التي تديرها مجموعة لوريال في كافة أنحاء العالم، بالإضافة إلى مؤسسة لوريال

جدول المحتويات:

قسم١

شروط قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات وتقديمه

أ. شروط قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات

أ. الأشخاص الذين يمكنهم تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات

ب. الشروط المتعلقة بحماية المُبلِّغ

ت. الحقائق التي يمكن الإبلاغ عنها

ب. تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات

أ. الترتيبات العملية للإبلاغ

ب. تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات مع إخفاء الهوية

ت. المعلومات المقدمة لدعم تقرير الإبلاغ عن المخالفات

قسم ٢

معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات ومتابعته

أ. فحص إمكانية قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات

ب. التعامل مع تقرير مقبول للإبلاغ عن المخالفات

أ. الأشخاص المحتمل اشتراكهم في معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات

ب. الخطوات التي تعقب فحص إمكانية قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات

ت. الحقوق والالتزامات

ت. متابعة تقرير مقبول للإبلاغ عن المخالفات

أ. المعلومات حول متابعة تقرير الإبلاغ عن المخالفات

ب. تدابير تصحيحية وعدم الانتقام

ت. السبل الأخرى الممكنة-التقارير الخارجية إلى السلطات ذات الصلة

ث. الإفصاح العام

ج. مسؤولو الاتصال في حالة وجود أي استفسارات

قسم ١

شروط تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات وقبوله

أ. شروط قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات

أ. الأشخاص الذين يمكنهم تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات

لأغراض هذه السياسة، المُبلِّغ هو أي شخص مفوض بتقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات. وهذا قد يتضمن ما يرد أدناه:

- الموظف لدى لوريال حاليًا أو في الماضي، بصرف النظر عن طبيعة عقد العمل الخاص به؛
- الشخص المتقدم للحصول على وظيفية لدى لوريال، أو الموظف المرتقب الذي لم تبدأ علاقة عمله بعد؛
- مساهم أو شريك أو مالك لحقوق التصويت في اجتماعات الجمعية العمومية السنوية؛
- ممثل لشركة لوريال أو عضو في مجلس إدارة مجموعة لوريال أو كياناتها، بما في ذلك الأعضاء غير التنفيذيين في الوقت الحالي أو المستقبل؛
- الأعضاء غير الدائمين، ويشملون فريق العمل المؤقت والمتدربين والمتطوعين، وكذلك أي شخص يعمل تحت إشراف مقاولي لوريال أو مقاوليها من الباطن وإدارتهم؛
- الشركاء الخارجيون للوريال (الموردون، المقاولون من الباطن، مزودو الخدمة، الجمعيات، الخ)؛
- العملاء ومستهلكو البضائع

ب. شروط حماية المُبلِّغ

ت. الحقائق التي يجوز الإبلاغ عنها

توفر هذه السياسة للمُبلِّغين عن المخالفات سبل تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات عبر قنوات داخلية تنفذها هذه السياسة، وكذلك ضمانات السرية، بشرط وفائهم بالشروط التالية:

- يجب تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات دون أي مقابل مادي مباشر
- تقرير الإبلاغ عن المخالفات يقدمه الفرد الذي يملك معرفة شخصية بالحقائق أو الذي أُبلغت له الحقائق أثناء ممارسة نشاطه المهني.
- يجب أن يُقدم تقرير الإبلاغ عن المخالفات بنية طيبة. ويعتبر تقرير الإبلاغ عن المخالفات قد قُدم «بنية طيبة»عندما يقدم المُبلِّغ معلومات يعتقد أنها شاملة وعادلة ودقيقة، ما يسمح له بالاعتقاد على نحو معقول بصحة المعلومات المقدمة، وإن تبين له أنه كان على خطأ فيما بعد. أما إذا أدرك المُبلِّغ أنه كان على خطأ بعد تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات، يجب عليه إبلاغ الشخص المقدم له تقرير الإبلاغ عن المخالفات على الفور.

تمتد حماية المُبلِّغ لتشمل:

- الميسرين (أي فرد أو كيان قانوني غير ربحي منفرد أو خاص يساعد المُبلِّغ في تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات)؛
- الأفراد المرتبطين بالمُبلِّغ (أي شخص يمكنه أن يتعرض لانتقام الموظف، أو عميله، أو متلقي خدمته)، أثناء ممارسة أنشطتهم المهنية؛
- الكيانات القانونية التي يعمل المُبلِّغ لصالحها أو التي يتصل بها بعلاقة مهنية أو التي يخضع لها.

ث. الحقائق التي يجوز الإبلاغ عنها

تقرير الإبلاغ عن المخالفات هو إفصاح عن:

- المخالفات الفعلية أو المثبتة أو المشتبه بها (أو محاولات إخفاء تلك المخالفات) لمدونة أخلاقيات المجموعة، أو سياسة الامتثال أو السياسة الأخلاقية الخاصة بالمجموعة؛
- نشاط إجرامي (جريمة أو جنحة)؛
- إخلال بالقانون أو اللوائح الوطنية، أو قانون الاتحاد الأوروبي، أو التصرف الأحادي لمنظمة دولية؛
- موقف قد يشكل تهديدًا للمنفعة العامة أو يلحق ضررًا بها؛
- انتهاك فعلي أو محتمل لحقوق الإنسان والحريات الأساسية؛
- انتهاك فعلي أو محتمل للصحة والسلامة والبيئة؛
- الإخفاء المتعمد لأي من الأمور سالفة الذكر؛
- الانتقام بسبب تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات أو المشاركة في معالجته.

يجب أن يتضمن تقرير الإبلاغ عن المخالفات تلك الحقائق المتصلة بأنشطة لوريال التي حدثت بالفعل أو التي من المرجح حدوثها.

الأمور غير المشمولة بالتعريف أعلاه لا تمثل تقارير إبلاغ عن المخالفات بموجب هذه السياسة. ويمكن مشاركة هذه الأمور من خلال مسئولي الاتصال المعتادين للمُبلِّغ (إدارة لوريال، أو الموارد البشرية، الخ)

المسائل الأساسية التي يمكن الإبلاغ عنها استنادًا إلى السياسة الحالية تتضمن:

حقوق الإنسان والحريات الأساسية:

على سبيل المثال: عمالة الأطفال والعمالة القسرية (بما في ذلك العبودية الحديثة)، والتحرش الجنسي (بما في ذلك التعليقات الجنسية)، والتنمر والمضايقات، والتمييز (بما في ذلك التعليقات العنصرية أو المعادية للسامية أو المعادية للمثليين)، وانتهاكات حقوق الإنسان داخل سلسلة التوريد الخاصة بنا، الخ.

صحة الأفراد وسلامتهم وأمنهم:

على سبيل المثال: عدم الامتثال للتدابير المحددة لتعزيز بيئة عمل صحية (بما في ذلك المتطلبات الداخلية للتعامل مع المنتجات الخطرة، وغياب إجراءات الطوارئ، وظروف العمل غير الآمنة في سلسلة التوريد، وإدارة الأوبئة والمواقف غير الآمنة (مثل غياب أدوات السلامة أو إجراءاتها في المصنع)، الخ.

البيئة:

على سبيل المثال: تلوث الهواء، أو التربة، أو السطح، أو المياه الجوفية، والتلوث أثناء نقل المواد الخطرة وإطلاق المواد السامة، والتصحر، الخ.

المصالح الاقتصادية والمالية:

على سبيل المثال: تضارب المصالح، والفساد الخاص أو العام، واستغلال النفوذ، والاحتيال داخليًا أو خارجيًا، والاحتيال في الشراء، ومخالفة قواعد مكافحة الاحتكار أو العقوبات الاقتصادية الدولية، وغسيل الأموال، والاختلاس، والإفصاح عن معلومات حساسة، وسوء استخدام أصول الشركات، الخ.

مدونة سلوك المجموعة:

على سبيل المثال: أي ادعاءات تتعلق بالسلوك غير الممتثل لالتزامات لوريال الأخلاقية، والتي من المحتمل أن تؤثر على أصحاب المصالح المرتبطين بها أو على سمعة لوريال.

الانتقام المتصل بتقرير الإبلاغ عن المخالفات:

نتناول هذه المسألة بمزيد من التفصيل والأمثلة في جزء 2. ج.2 من هذه الوثيقة

1. تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات

أ. الترتيبات العملية للإبلاغ

أي شخص يرغب في تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات يمكنه تقديمه لعناية الإدارة من خلال:

- موقع لوريال الآمن للإبلاغ عن المخالفات: www.lorealspeakup.com.

ويُرسل تقرير الإبلاغ عن المخالفات بعد ذلك مباشرةً إلى الإدارة التي تعين من يتعامل مع المسألة.

- شخص مفوض، على سبيل المثال، عضو من اللجنة التنفيذية للمجموعة أو لجنة إدارة المجموعة/ المنطقة/ الدولة، أو العضو المنتدب، أو مراسل الأخلاقيات (المشار إليه فيما بعد بـــ "المراسل"). ويخطر المفوضون مراسل الأخلاقيات بأي تقرير للإبلاغ عن المخالفات يتلقونه من أجل السماح للأخير بجمع كل تقارير الإبلاغ عن المخالفات التي يتلقاها محليًا والاحتفاظ بها مركزيًا، وإبلاغ الإدارة، متى كان ذلك لازمًا.
- بالاستناد إلى التشريع المحلي، يمكن لمسؤولي الاتصال الداخليين الآخرين قبول التقارير كجزء من واجباتهم، (على سبيل المثال، في فرنسا: ممثلو فريق العمل، والمسؤول عن إحالة حالات التحرش الجنسي، وأعضاء مجلس العمل، الخ).
- أصحاب المصلحة الخارجيون يمكنهم إعداد تقرير الإبلاغ عن المخالفات من خلال مسؤول الاتصال الأساسي الخاص بهم في لوريال.

أي شخص غير مفوض يتلقى معلومات قد تشكل تقريرًا للإبلاغ عن المخالفات يجب عليه أن يخطر الإدارة أو مراسل الأخلاقيات الخاص بها، أو يطلب من المُبلِّغ أن يتصل بالإدارة أو ممثليها مباشرةً.

الإدارة أو ممثلوها (مسؤول الأخلاقيات، أو أي موظفون معينون من المجموعة على وجه الخصوص، أو الخبراء الخارجيون المقبولون من جانبها) هم فقط المؤهلون للتعامل مع تقارير الإبلاغ عن المخالفات وإجراء تحليل أو تحقيقات، إذا لزم الأمر.

طبقًا لهذه المتطلبات القانونية، فإن هذه القنوات الداخلية تضمن السرية القصوى لهوية المُبلِّغ والأشخاص المشار إليهم في تقرير الإبلاغ عن المخالفات والآخرين المذكورين في تقرير الإبلاغ عن المخالفات، وكذلك السرية القصوى لأي معلومات يجمعها متلقو تقرير الإبلاغ عن المخالفات.

يجوز للمُبلِغ أن يقدم تقرير الإبلاغ عن المخالفات الخاص به خطيًا أو شفهيًا، أو كليهما.

ويمكن تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات شفهيًا عبر الهاتف أو أي نظام لتلقي الرسائل أو أثناء أي اجتماع فعلي. وبناءً على طلب المُبلِّغ، يكون الترتيب لانعقاد اجتماع فعلي أو مؤتمر فيديو (فيديو كونفراس) بعد طلبه بـ20 يومًا كحد أقصى.

ويُثبَت تقرير الإبلاغ عن المخالفات الشفهي بعد ذلك في المحاضر التي يعدها المفوض وتُمرر إلى المُبلِّغ من أجل الموافقة عليها

النظام الذي توفره هذه السياسة يكمل قنوات الإبلاغ الموجودة خارج الشركة. وعلى الرغم من أن لوريال توصي بقوة باستخدام هذا النظام، إلا أن المُبلِّغ لن يتعرض لأي أفعال انتقامية إذا اختار تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات الخاص به عبر قناة خارجية للإبلاغ عن المخالفات.

إذا ساورت الموظف أي شكوك حول الإجراء الذي ينبغي عليه اتخاذه لتقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات الخاص به، يمكنه أن يطلب النصح من المدير المباشر للشركة أو إدارة الموارد البشرية

1. تقديم تقرير إبلاغ عن المخالفات مع إخفاء الهوية

تتيح لوريال تقديم تقارير الإبلاغ عن المخالفات مع إخفاء الهوية.
ويحافظ موقع لوريال الآمن للإبلاغ عن المخالفات على سرية هوية المُبلِّغ (www.lorealspeakup.com).
في هذه الحالة، يتلقى المُبلِّغ اسم مستخدم وكلمة سر يمكنه استخدامهما في الدخول إلى المنصة والتحاور مع الإدارة دون الكشف عن هويته (سرية المحادثات مضمونة تقنيًا بفضل غياب ملفات تعريف الارتباط، أو طرق التتبع واستخدام المحادثات المشفرة).

ومع ذلك، في حالة تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات مع إخفاء الهوية، فإن إمكانية معالجته في هذا النظام تعتمد بالأخص على تقديم المُبلِّغ معلومات مفصلة وواقعية كافية.

في حال عدم إمكانية التعامل مع تقرير الإبلاغ عن المخالفات بسبب إخفاء هوية المُبلِّغ، يُخطر المُبلِّغ بذلك من خلال مربع حواري دون الإشارة للاسم على موقع لوريال الآمن للإبلاغ عن المخالفات: www.lorealspeakup.com.

ومع ذلك، يُنصح عمومًا بإفصاح المُبلِّغ عن هويته عند تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات. ويحتفظ المُبلِّغ بسرية هويته طبقًا لهذا الإجراء ولن يُفصح عنها للشخص المتهم أو المبلَغ عنه، مالم ينص القانون على خلاف ذلك أو إذا قدم المُبلِّغ موافقته الصريحة على ذلك الإفصاح.

المعلومات المقدمة لتدعيم تقرير الإبلاغ عن المخالفات

المعلومات المقدمة فيما يتصل بتقرير الإبلاغ عن المخالفات يجب أن تكون واقعية ومتصلة مباشرةً بموضوع ذلك التقرير.
ويصف المُبلِّغ في تقريره الحقائق المطلوبة من أجل فهم تقرير الإبلاغ عن المخالفات، وذلك بأقصى قدر ممكن من الموضوعية والتفاصيل. ويُوصى بأن يحدد المُبلِّغ العناصر التالية:

- مكان وزمان حدوث الواقعة المبلغ عنها؛
- طريقة إدراكه لهذه الواقعة (على نحو مباشر أو غير مباشر)، وما إذا كانت هذه المعرفة شخصية أم لا؛
- ما إذا كان قد أبلغ آخرين عن محتوى تقرير الإبلاغ عن المخالفات؛
- الخطوات المتخذة فعليًا لعلاج الموقف؛
- هوية الأشخاص المتورطين في المخالفات ومناصبهم؛
- ما إذا كان هناك شهود على الوقائع المبلغ عنها (هويات، أو مناصب، أو حقائق ذات صلة، أو أدوار للأشخاص المحددين)؛
- متى كان ذلك ممكنًا، عليه أن يقدم أي معلومات أو مستندات قد تدعم تقرير الإبلاغ عن المخالفات الخاص به. إذا لم يكن متأكدًا من صحة واقعة معينة، عليه أن يحددها كواقعة مفترضة.

- كيفية الاتصال بهم (انظر 1.ب.2. أعلاه حول إمكانية تقديم تقرير إبلاغ عن المخالفات مع إخفاء الهوية)
- في حالة ترقب إجراءات قانونية أو ما يماثلها أو استمرارها (للتحكيم، أو الوساطة، أو الانذار القضائي، الخ)، وذلك حسب علم المُبلِّغ وقت الإبلاغ وأثناء معالجة التقرير، لا يُقبل تقرير الإبلاغ عن المخالفات في هذه الحالة عادةً وتتوقف معالجته أو تُعلق كما هو معتاد. ومع ذلك، تحتفظ لوريال بالحق في التحري عن الأمر واتخاذ تدبير تصحيحي متى كان ذلك لازمًا.

إذا لم يحصل المُبلِّغون على المعلومات المبلغ عنها أثناء ممارسة نشاطهم المهني، يتوقع كونهم على دراية شخصية بها.

ومع ذلك، لا ينبغي أن يدعم المُبلغون تقريرهم بالمعلومات أو المستندات، بصرف النظر عن شكلها أو وسيلتها:

- التي يكون الحصول عليها من خلال ارتكاب مخالفة جنائية (على سبيل المثال: سرقة المستندات، أو تسجيلات غير قانونية، الخ.).
- التي تشملها سرية الدفاع الوطني، أو سرية التحقيقات، أو سرية تحقيقات ما قبل المحاكمة، أو سرية المداولات القضائية، أو السرية الطبية ، أو الميزة القانونية، إلا إذا كان المُبلِّغ يملك تلك المعلومات (على سبيل المثال: من خلال تحاوره مع محاميه، أو معلوماته الطبية الشخصية).

إذا لم يكن تقرير الإبلاغ عن المخالفات مقبولاً، يُخطر المُبلِّغ بذلك خطيًا وبأسباب اعتبار التقرير الخاص به لا يمتثل لتلك الشروط من جانب الجهة المنوطة بذلك. ومتى كان ذلك ممكنًا، يحاط المُبلِّغ بالسبل الأخرى المتاحة لتقديم بلاغه.

وتقدم للمُبلِّغ المعلومات خلال الفترة نفسها حول التدابير المرتقبة أو المطبقة لتقييم دقة الادعاءات.

قسم ٢
معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات ومتابعته

أ. تقييم إمكانية قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات

عند تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات:

- عبر موقع لوريال الآمن للإبلاغ عن المخالفات L'ORÉAL Speak Up: يتلقى المُبلِّغ رسالة تلقائية تؤكد أن الإدارة قد تلقت تقرير الإبلاغ عن المخالفات.
- إلى شخص مفوض: يرسل الشخص المفوض إقرارًا بالاستلام إلى المُبلِّغ خلال 7 أيام عمل.

عند تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات عبر موقع لوريال الآمن للإبلاغ عن المخالفات L'ORÉAL Speak Up، تقيّم الإدارة عادةً إمكانية قبوله. ولا يسمح لأصحاب المصالح الداخليين أو الخارجيين الآخرين بالوصول إليه. ويجوز للإدارة أن تحيل تقييم القبول إلى

مراسل الأخلاقيات أو إلى أي ممثل آخر معين على أساس حالة بحالة.

عند تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات إلى الشخص المفوض، يقيم مراسل الأخلاقيات ذو الصلة إمكانية قبوله عمومًا. وإذا واجهت مراسل الأخلاقيات أي صعوبات، يجوز له أن يطلب المساعدة من الإدارة في أي وقت.

ويكون للإدارة الحق في الوصول إلى كل تقارير الإبلاغ عن المخالفات، سواءً كانت مقبولة أم لا.

يتضمن تقييم إمكانية قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات التحقق من توافقه مع تعريف تقرير الإبلاغ عن المخالفات بموجب هذه السياسة ومن تقديم ما يكفي من المعلومات المفصلة والواقعية من أجل معالجته على نحو ملائم.

ويجوز طلب معلومات إضافية من المُبلِّغ من أجل تقييم إمكانية قبول التقرير، إذا لزم الأمر.

في حالة قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات، يُخطر المُبلِّغ بهذا القبول خلال 3 أشهر كحد أقصى من تاريخ الإقرار باستلام التقرير المذكور. كما يُبلَّغ بهوية الشخص المسؤول عن معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات الخاص به وعن كيفية الاستمرار في اطلاعه على ما يستجد في متابعة تقرير الإبلاغ عن المخالفات الخاص به.

ويجوز اعتبار تقرير الإبلاغ عن المخالفات غير مقبول إذا لم يقدم المُبلِّغ ما يكفي من المعلومات المفصلة والواقعية من أجل معالجة التقرير.

في حالة عدم قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات، تغلق الجهة المحققة هذه المسألة. ويُخطر المُبلِّغ بذلك كتابيًا وبأسباب اعتبار الجهة المحققة تقرير الإبلاغ عن المخالفات الخاص به غير مقبول.

ويحاط المُبلِّغ بالسبل الأخرى للإبلاغ عن المخالفات، متى كان ذلك ممكنًا. ويجوز للإدارة أيضًا أن تمرر تقرير الإبلاغ عن المخالفات مباشرةً إلى مسؤول الاتصال الداخلي ذي الصلة للتعامل مع المسألة (على سبيل المثال: الموارد البشرية، أو الاتصالات، الخ)، وتخطر المُبلِّغ بذلك

أ.معالجة تقرير مقبول للإبلاغ عن المخالفات

1. الأشخاص المرجح مشاركتهم في معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات

المُبلِّغ

المُبلِّغ هو الشخص الذي يبلغ المعلومات حول أي مخالفات يلاحظها شخصيًا أو تتصل بالمعلومات التي يحصل عليها أثناء ممارسته لأنشطته المهنية.
وعلى سبيل التذكرة، يجب أن يتصرف المُبلِّغ بنية طيبة ودون الحصول على أي مقابل مادي مباشر.

الميسرون

«الميسر» هو أي فرد أو كيان قانوني غير ربحي خاص يساعد المُبلغ في تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات طبقًا للقانون.

الشهود والخبراء

يجوز طلب مساهمة الموظفين أو أي أصحاب مصالح آخرين للمجموعة باعتبارهم:

شهود: يفترض أن لديهم معلومات جزئية على الأقل عن الحالات المبلغ عنها وذلك لأنهم يعتبرون جزءًا من التحقيق، ويحتمل تمكنهم من تقديم معلومات حول الظروف المحيطة بالحقائق؛

خبراء: الفنيون والأخصائيون بالداخل والخارج أو أيهما والذين كان اختيارهم بسبب معلوماتهم الخاصة بمجال معين والذين توكل لهم مسؤولية التوصل لتحليلات أو ملاحظات أو تقييمات للحقائق وتقديم أي معلومات مفيدة لمعالجة تقارير الإبلاغ عن المخالفات.

تتمثل مهمتهم في تقديم أكثر التفسيرات موضوعية وتفصيلاً للحقائق المبلغ عنها وكذلك للظروف المحتملة المحيطة بالحقائق.

المتهم

المتهم هو الشخص الذي يذكر المُبلِّغ قيامه بارتكاب مخالفة أخلاقية أو انتهاك أخلاقي (انظر المادة 1.أ-3 من هذه السياسية). ويجوز اتهام الشخص أثناء سير التحقيقات إذا أشارت المعلومات المجمعة وغير المحددة في تقرير الإبلاغ عن المخالفات الأولي إلى أنه قد ارتكب تلك المخالفة أو الانتهاك أو أخفاه أو شارك فيه.

ويمكن للمتهم من خلال الانخراط بفعالية في المقابلات أن يشرح ما يعرفه من وقائع متصلة بالمعلومات المقدمة في تقرير الإبلاغ عن المخالفات، ومتى كان ذلك ساريًا، المعلومات المحددة لاحقًا عند التعامل مع تقرير الإبلاغ عن المخالفات

ويُخطر المتهمون خلال فترة زمنية معقولة بطبيعة تقرير الإبلاغ عن المخالفات المتعلق بهم وبجمع بياناتهم الشخصية واسم الشخص المسؤول عن معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات.

ويخطرون بذلك عادةً بعد تقييم إمكانية قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات.

SPEAK UP
We speak. We progress.

أصحاب المصلحة المشتركون في التحقيقات بشأن الأخلاقيات

فريق التحقيق: في ضـوء المعلومات المقدمة والظروف المحيطة بالحقائق، تقرر لوريال كيفية إجراء التحقيق بشـأن الأخلاقيات. يجوز أن تجريه الإدارة أو ممثلها المعين داخليًا، ويجوز أيضًا إحالته خارجيًا إلى آخرين معينين لهذا الغرض (على سبيل المثال، مزود الخدمة الخارجي، مثل مكتب محاماة أو ممارس للطب الشرعي) أو إلى فريق مشترك. وفي الحالات الأخيرة، يُعيَن مسؤول اتصال داخل الإدارة للإشراف على التحقيقات ومتابعتها.

ويتحلى أعضاء فريق التحقيق بما يكفي من الخبرة والسلطة والسبل للاضطلاع بمهامهم، وذلك بموجب وظيفتهم أو مكانتهم.

ويؤدون مهامهم باستقلال وحيادية، ويلتزمون بأقصى معايير السرية فيما يتصل بتفاصيل التحقيق وهوية الأشخاص المشاركين فيه.

ويجوز إخطار ممثلي فريق العمل ببدء التحقيق ومساره ونتائجه، وخاصةً عندما تتصل تلك الحقائق الخاضعة للتحقيق بامتيازاتهم فيما يتصل بالصحة والسلامة وظروف العمل، أو بالأحرى لمنع المخاطر النفسية الاجتماعية.

2. الخطوات التي تعقب تقييم إمكانية قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات

غرض التحقيق هو تحليل صحة الادعاءات المقدمة في تقرير الإبلاغ عن المخالفات والتحقق منها.

ويجوز أن يتضمن التحقيق مراجعة مستندات، أو مراجعة محاسبية أو إلكترونية، أو مقابلات رسمية مع الموظفين وأصحاب المصالح أو أيٍ منهم والذين تعتبر شهادتهم ذات صلة بأغراض التحقيق.

وتُثبت هذه المقابلات في المحضر عادةً. وتُرسل نسخة من المحضر عقب المقابلة إلى الشخص القائم عليها من أجل التأكد من دقة تفريغ المقابلات أو إجراء إصلاحات أو إضافة معلومات، إذا كان ذلك ضروريًا.

ويجوز للوريال، بالامتثال للمتطلبات القانونية المعمول بها وفي إطار التحقيق، أن تطلب الدخول إلى البيانات الإلكترونية للموظفين، مثل رسائل البريد الإلكتروني والبيانات المخزنة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمجموعة في كمبيوتر العمل، الخ. ويجري هذا التحليل طبقًا لسياسات لوريال ويخضع لموافقة الإدارة.

وتجري هذه التحليلات بطريقة محايدة ونزيهة، مع الأخذ في الاعتبار التفاصيل التي تسمح بتقييم صحة الحقائق لمنفعة المتهم والمُبلِّغ، بصرف النظر عن هوية الشخص المشارك فيها وعن المستوى الهرمي للأشخاص المشاركين.

ولا ينبغي أبدًا أن تسمح طرق التحقيق بجمع المعلومات باستخدام وسائل غير قانونية أو غير عادلة أو وسائل تنتهك حقوق الأشخاص المشاركين والحريات الفردية والجمعية على نحو غير متكافيء.

في حال إجراء مكتب محاماة للتحقيقات، لا تسري الميزة القانونية سوى في العلاقة بين مكتب المحاماة ولوريال. ولا يجوز للأشخاص الذين خضعوا للاستجواب أن يستغلوا هذه الميزة. ويجوز أن تستخدم لوريال أي معلومات أو بيانات مجمعة كجزء من التحقيق الأخلاقي، وعلى وجه الخصوص المعلومات المجمعة أثناء حالات الاستجواب.

طبقًا للقاعدة العامة، يُكتب تقرير التحقيق في نهاية كل عملية تحقق يقوم بها فريق التحقيق.

ويكون غرض تقرير التحقيق هو إثبات الحقائق في تقرير واقعي يؤكد أو ينفي موضوعيًا الادعاءات المقدمة في تقرير الإبلاغ عن المخالفات.

وبمجرد الانتهاء من تقرير التحقيق، يُمرر التقرير إلى مسؤول الاتصال الداخلي ذي الصلة من أجل التقرير حول خطة الإصلاح المحتملة.

ويغلق التحقيق عقب تقديم ذلك التقرير. ويجوز للإدارة أيضًا أن تغلق التحقيق في حالة عدم إثبات الادعاءات أو إذا أصبح تقرير الإبلاغ عن المخالفات غير ذي صلة.

3. الحقوق والالتزامات

احترام نزاهة البيانات وسريتها

تضمن هذه السياسة نزاهة المعلومات المجمعة في تقرير الإبلاغ عن المخالفات. يلتزم أي شخص يشارك في معالجة التحقيق بشأن الأخلاقيات التزامًا صارمًا بالسرية المفروضة لحماية هوية الأشخاص المشاركين في التحقيق، بصفته شاهد أو مُبلّغ أو متهم.

لا ينبغي أن يفشي أولئك الأشخاص المعلومات التي أتيح لهم الوصول إليها (الأسئلة، والإجابات، والمسائل المطروحة، والأشخاص المشاركين، الخ.). وهذا المتطلب يجعل من الممكن حماية سمعة كافة المشاركين ويساهم في سير التحقيق على نحو ملائم من خلال تجنب أي تأثير.

كما يُحظر تمامًا وصول أعضاء فريق العمل غير المفوضين بمعرفة تلك المعلومات إليها.

يمكن فقط الإفصاح عن المعلومات التي تسمح بالتعرف على هوية المُبلّغ بعد الحصول على موافقته. ومع ذلك، فإن هذا الشرط لا ينطبق على المسؤولين عن معالجة تقارير الإبلاغ عن المخالفات (الذين تحددهم الإدارة أو ممثلوها المعينون) أو عن خطط الإصلاح في نهاية التحقيق.

إضافةً لذلك، يجوز الإفصاح عن المعلومات التي تتيح التعرف على المُبلّغ إلى السلطات ذات الصلة، إذا كانت لوريال مطالبة بالإبلاغ عن تلك الحقائق أو إذا كان لها مصلحة مشروعة في الإبلاغ عنها. ويُخطر المُبلّغ بها بعد ذلك، مالم يؤدي ذلك الإخطار إلى الإضرار بالإجراءات السارية.

التعاون: يجب على المُبلّغ والأشخاص المشاركين والشهود والخبراء وغيرهم من أصحاب المصالح أن يتعاونوا بالكامل وأن يقدموا دون تأخير أو قيود كل الحقائق والمعلومات والمستندات المطلوبة عند الطلب الأول لها، أيًا كان شكلها أو وسيلة تقديمها إلى أولئك المسؤولين عن معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات.

ويتضمن هذا التعاون أيضًا الحضور الفعال للأشخاص المذكورين أعلاه للاستجواب.

احترام الالتزامات بخصوصية البيانات: المعلومات المجمعة والمعالجة فيما يتصل بالتحقيق بشأن الأخلاقيات قد تتضمن بيانات شخصية. وتعالج هذه البيانات الشخصية طبقًا لسياسة خصوصية بيانات المجموعة. وبموجب هذه السياسة، تُوضح الأحكام الخاصة المتصلة بحماية البيانات الشخصية في «سياسة حماية البيانات الشخصية-الإبلاغ عن المخالفات» المتاحة على موقع الأخلاقيات وعلى الموقع:www.lorealspeakup.com.

الحقوق المبلغ عنها: كقاعدة عامة، يُخطر أي شخص متهم في تقرير الإبلاغ عن المخالفات بإجراء تحقيق أو تحليل حول الأخلاقيات.

ولا تقدم هذه المعلومات إلا بعد إجراء تقييم لإمكانية قبول تقرير الإبلاغ عن المخالفات، ويجوز تأجيلها في حالة الحاجة إلى حماية الأفراد أو المعلومات ذات الصلة بسير التحقيق أو التحليل الجاري.

احترام الحياد: يجب الاستماع بطريقة عادلة إلى أي متهم كجزء من التعامل مع تقرير الإبلاغ عن المخالفات. ويجوز للمتهمين طلب استجواب الشهود، كما يجوز لهم إبراز أي مستندات يعتبرونها ذات صلة بالتعامل مع التحقيق بشأن الأخلاقيات.

وتقرر الإدارة أو ممثلوها المعينون على نحو مستقل حول ملائمة المعلومات المقدمة وإجراءات المتابعة التي ينبغي تطبيقها عليها.

ج. متابعة تقرير مقبول للإبلاغ عن المخالفات

1. المعلومات حول متابعة تقرير الإبلاغ عن المخالفات

القاعدة العامة هي أن يتلقى المُبلِّغ معلومات حول التدابير المرتقبة أو المطبقة فعليًا لتقييم دقة الادعاء خلال فترة زمنية معقولة.
ويجب أيضًا مشاركة بعض المعلومات المتصلة بتقرير الإبلاغ عن المخالفات مع المتهم من أجل تمكينه من شرح الحقائق المطروحة.

يخطر المُبلِّغ والمتهم بانتهاء التحقيق، وبما أسفر عنه بشأن الادعاءات الجوهرية التي تناولها تقرير الإبلاغ عن المخالفات .

وكقاعدة عامة أيضًا، يُخطر الشهود الأساسيون بانتهاء التحقيق.

2. التدابير التصحيحية وعدم الانتقام

أ. تنفيذ التدابير الملائمة

بعد معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات، تجري مناقشات بين الإدارة أو ممثليها المعينين والموارد البشرية والمديرين المباشرين للمتهم لمشاركة نتائج التحقيق بشأن الأخلاقيات.

وفي حالة إثبات الادعاءات (جزئيًا)؛ يحدد أصحاب المصالح المختصون (وخاصة الموارد البشرية) خطة الإصلاح التي سيجري تنفيذها.

الموارد البشرية والمديرون المباشرون للمتهم مسؤولون عن تنفيذ خطة الإصلاح. ويمكن أن تكون خطة الإصلاح فردية أو جماعية. كما يجوز أن تتضمن برامج تدريب أو كوتشينج أو وساطة أو تنفيذ عقوبات تأديبية والتي قد تصل إلى حد الفصل عن العمل

ب. منع الانتقام

لا تتساهل لوريال مع أي محاولة للانتقام من شخص قدم تقريرًا للإبلاغ عن المخالفات، أو شارك في معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات.

يشير «الانتقام» إلى كل التصرفات غير المبررة والضارة أو أيهما والتي تُتخذ ضد المُبلّغ، أو الميسر، أو الشاهد، أو أي شخص ذي صلة بالتقرير، بسبب تقرير الإبلاغ عن المخالفات.

أي مُبلّغ أو شخص قدم معلومات تتصل بمعالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات، والذي يعتبر معرضًا لتصرف انتقامي، بما في ذلك التهديدات بالانتقام ومحاولات الانتقام، يجوز له الإبلاغ عن ذلك إلى الشخص المفوض أو إلى الإدارة.

ويمكن إجراء المراقبة لمصلحة المُبلِّغ أو ميسريه أو شهوده الآخرين المتضمنين في معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات، عقب إغلاق التحقيق ولمدة تصل إلى عام واحد.

ج. عقوبات تقديم تقارير الإبلاغ عن المخالفات بسوء نية وإعاقة معالجة تقرير الإبلاغ عن المخالفات

من أجل ضمان فعالية سياسة الإبلاغ عن المخالفات وأن الأشخاص المتضمنين في هذه السياسة يحظون بحماية بموجبها، يجوز البدء في تطبيق عقوبات تصل إلى إنهاء العلاقة التعاقدية، أو حتى البدء في رفع دعوى قانونية في الحالات التالية:

- تقديم تقرير للإبلاغ عن المخالفات يكون مغرضًا أو سيء النية، أو يهدف للحصول على تعويض مالي مباشر؛
- إعاقة تقرير الإبلاغ عن المخالفات أو معالجته أو محاولة إعاقته من خلال أي تصرف أو تقاعس عن التصرف؛
- مخالفة الالتزام التام بالسرية المتصل بتلقي تقرير الإبلاغ عن المخالفات أو معالجته؛
- الأفعال الانتقامية أو التهديدات أو كافة أشكال التصرفات المسيئة إلى المُبلّغ والميسرين والأشخاص المتصلين بالمُبلِّغ أو أي منهم.

3. القنوات الأخرى الممكنة-التقارير الخارجية إلى السلطات ذات الصلة

يوصى عمومًا باستخدام المُبلِّغ لقنوات الإبلاغ الداخلية في المرة الأولى من أجل إصلاح المواقف داخل المجموعة بأقصى قدر ممكن من الفاعلية والسرعة، مع تقديم ضمانات معززة بالسرية إلى المُبلِّغ.

ومع ذلك، يجوز للمُبلِغ الإبلاغ عن المخالفات إلى سلطة قضائية أو إدارية أو هيئة مهنية أو كافة المؤسسات أو الهيئات الأخرى ذات الصلة.

4. الإفصاح العام

يجوز للمُبلِغ كملاذ أخير، وفي إطار افتراضات بعينها، أن يفصح عن تقرير الإبلاغ عن المخالفات الخاص به إلى العامة. وهذه الافتراضات هي:

- إذا لم تُتخذ أي إجراءات ملائمة خلال 3 أشهر بعد تقديم تقرير الإبلاغ عن المخالفات إلى الهيئة ذات الصلة، سواءً سبقه تقرير داخلي للإبلاغ عن المخالفات أو لا، أو في حالة إحالة التقرير إلى سلطة أخرى إذا لم تُتخذ أي إجراءات خلال مدة 6 أشهر؛
- في حالة وجود خطر جدي ووشيك؛

- إذا كانت الإحالة إلى سلطة خارجية سوف تُعرِض المُبلِّغ إلى خطر الانتقام أو لن تعالج المشكلة المحددة بفعالية بسبب ظروف خاصة بالقضية (وخاصة إذا كان يمكن إخفاء الدليل أو إتلافه، أو إذا كان لدى المُبلِّغ أدلة جدية للاعتقاد بأن هناك تضارب مصالح أو تواطؤ من جانب السلطة مع الشخص المشارك في تقرير الإبلاغ عن المخالفات أو تورط في الحقائق المبلغ عنها)؛ أو

- إذا أفشى المُبلِّغ بالمعلومات التي حصل عليها أثناء ممارسته لأنشطته المهنية، وإذا كان هناك خطر وشيك أو واضح على المصلحة العامة، مثل موقف طارئ أو ضرر وشيك لا يمكن دفعه.

لا يتحمل المُبلِّغ بموجب هذه الافتراضات أي مسؤولية فيما يتصل بتقرير الإبلاغ عن المخالفات أو الإفصاح العام، على أن يتمكن من تبرير موقفه وإيجاد أدلة معقولة للاعتقاد بوجود خطر جدي أو وشيك أو ضرر وشيك لا يمكن رده.

5. مسئولو الاتصال

إذا كان لديكم أي استفسارات بخصوص القواعد والمبادئ المبينة في هذه السياسة، يمكنكم الاتصال بمراسل الأخلاقيات أو إرسال رسالة إلكترونية إلى الإدارة على عنوان البريد الإلكتروني التالي: ethics@internal.loreal.com