

L'ORÉAL

CODE OF BUSINESS ETHICS

طريقة عملنا

2007

المحتويات

| | |
|----|---|
| 1 | روح L'ORÉAL |
| 2 | تمهيد Jean-Paul Agon و Sir Lindsay Owen-Jones كتبه |
| 3 | تمهيد كتبتة لجنة الإدارة |
| 4 | كيفية استخدام هذه القواعد |
| 5 | احترام الأشخاص واحترام القانون واحترام العادات المحلية |
| 6 | مناقشة مفتوحة |
| 7 | بصفتنا شركة |
| 8 | جودة المنتج وسلامته |
| 9 | الدقة في السجلات التجارية والمالية |
| 10 | استخدام موارد الشركة |
| 11 | المعلومات السرية |
| 12 | تمثيل الشركة |
| 13 | الهدايا والترفيه |
| 15 | الرشاوى والمبالغ المدفوعة لتسهيل العمل |
| 16 | بصفتنا رب عمل |
| 17 | الصحة والسلامة والحماية |
| 18 | التنوع |
| 20 | التحرش والتسلط |
| 21 | التحرش الجنسي |
| 22 | الخصوصية |
| 23 | تضارب المصالح |
| 25 | بصفتنا شركة مسؤولة و مواطنة |
| 26 | الأنشطة السياسية |
| 27 | المساهمة في المجتمع |
| 28 | الريادة البيئية |
| 29 | إرشادات إضافية للمدراء |
| 30 | دور المدير |
| 31 | الإعلان والتسويق |
| 32 | التداول بناءً على معلومات متميزة |
| 33 | اختيار الموردين والمساواة في معاملة الموردين |
| 35 | المنافسة المشروعة |
| 36 | الضرائب |

روح L'ORÉAL

في L'ORÉAL، نؤمن أن كل شخص يتطلع إلى الجمال. فمهمتنا هي مساعدة الرجال والنساء في كل أنحاء العالم على استشعار هذا التطلع والتعبير عن شخصيتهم إلى أقصى حد. وهذا ما يعطي معنى وقيمة لعملائنا ولحياة موظفينا المهنية. لهذا نحن فخورون بعملائنا.

بصفتنا شركة

تعتمد إستراتيجيتنا على الاستثمار المستمر في التطوير والبحث العلمي. ومن شأن ذلك تمكين العلامات الخاصة بنا من تقديم منتجات مبتكرة وعالية الجودة وعملية وسهلة الاستخدام والتي يتم تصنيعها وفقاً لأشد معايير الجودة والسلامة صرامة. وذلك لأننا نهدف إلى التميز وتحدي أنفسنا وطرقنا باستمرار. كما نعلق أهمية كبيرة على الأمانة والشفافية: حيث يعتمد الإعلان للمستهلكين على بيانات علمية ونتائج موثوق فيها. ونلتزم ببناء علاقات قوية ومستمرة مع عملائنا والشركات الموردة لنا التي ترعرت على أساس الثقة والمنفعة المتبادلة. فنحن نقوم بالأعمال بنزاهة: ونحترم قوانين الدول التي نعمل فيها ونلتزم بمبادئ الحوكمة الجيدة. ونعتمد كذلك على معايير عالية في المحاسبة وإعداد التقارير ودعم مكافحة الرشوة والفساد. كما نقدم أسهم ذات قيمة ثابتة على المدى الطويل وذلك بحماية واستخدام أصول الشركة بأكثر الطرق فعالية.

بصفتنا رب عمل

نضع نصب أعيننا جعل L'ORÉAL مكان عمل رائع. فنحن ندرك أن موظفينا هم أهم أصول شركتنا. ويحق لهم التمتع ببيئة عمل صحية وآمنة. بيئة يتم فيها تقدير الجدارة والمواهب الشخصية وتقدير التنوع والاختلاف واحترام الخصوصية مع الأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين الحياة الشخصية والمهنية. ونؤمن بضرورة أن نقدم بيئة فعالة وفرص شخصية مثيرة وإمكانية للتميز. ونشجع جواً من الانفتاح والشجاعة والكرم والاحترام حتى يشعر كل موظفينا بحرية التقدم بأسئلتهم وأفكارهم وكل ما يهمهم.

بصفتنا شركة مسؤولة

نقوم بدورنا في خلق عالم من الجمال والإنصاف. ونعي تأثيرنا على البيئة الطبيعية، بما في ذلك التنوع البيولوجي ونسعى باستمرار إلى الحد من هذا التأثير: كما أننا عازمون على تقادي التضحية بالغد من أجل اليوم. ونقدم مساهمة إيجابية إلى الدول والمجتمعات التي نتواجد فيها ونحن كل الاحترام للثقافات المحلية و لكل المسائل ذات حساسية. ونلتزم باحترام حقوق الإنسان. ونريد أن نساعد على إنهاء استغلال الأطفال في أماكن العمل والقضاء على العمل القهري والجبري. فضلاً عن أننا نريد إنهاء استخدام الحيوانات في التجارب في مجال عملنا، ونساهم في تنمية وقبول الوسائل البديلة. ونعمل بنشاط في البحث عن شركائنا المفضلين الذين يشاركوننا قيمنا والتزاماتنا الأخلاقية.

هذه هي الروح التي نتحلى بها أثناء عملنا: روح L'ORÉAL.

تمهيد

كتبه SIR LINDSAY OWEN-JONES

و JEAN-PAUL AGON



تأسست L'ORÉAL على قيم جوهرية تُعد بمثابة دليل أرشدنا طوال تاريخ الشركة، واستمرت في أداء هذا الدور حتى يومنا هذا. لقد قامت قيماًنا بتشكيل ثقافتنا كما أنها أدت لتدعيم شهرتنا.

وعلى مدار العديد من السنوات، فقد تواصلت هذه القيم وتناقشتها الألسن. أما الآن وبعد أن ازداد عدداً، وتواجدنا في عدد متزايد من الدول، فنحن نرى أنه قد حان الوقت للتعبير عن جميع قيمنا معاً في وثيقة واحدة يمكننا أن تمنحنا الإلهام وتعمل على التقريب بيننا.

نحن نعيش في عالم سريع التحول، فلم يعد من الكافي مجرد الاشتراك في الأحكام العامة. فنحن نحتاج بالإضافة إلى ذلك إلى التعبير بوضوح من خلال وثيقة جديدة عن كيفية تحملنا للمسؤولية بشكل فعلي.

تعمل هذه الوثيقة على بث الحياة في هذه القيم، كما تشير إلى كيفية قيام هذه القيم بإلهامنا وتزويدنا بالقرارات التي نتخذها في مهام العمل اليومية.

يقع على عاتقنا جميعاً مسؤولية الالتزام بهذه القواعد السلوكية والتي تدعم نزاهة L'ORÉAL ومعاييرها الأخلاقية. نحن نعوّل على كل فرد منكم في أن يقوم باحترام هذه القواعد ويعمل على نشرها.

نحن على يقين من أن التزامنا بالتمسك بهذه القيم الفعالة، والتعبير عن معاييرنا الأخلاقية العالية في كل ما نقوم به، إنما يضمن لنا أكثر من أي وقت مضى أن يُنظر إلى L'ORÉAL على أنها مؤسسة مثالية، مؤسسة تَبعث على الشعور بالثقة والاحترام.

JEAN-PAUL AGON

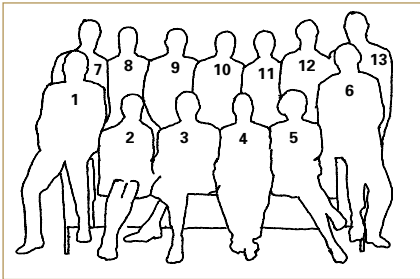
الرئيس التنفيذي

SIR LINDSAY OWEN-JONES

رئيس مجلس الإدارة

تمهيد

كتبته لجنة الإدارة



نلتزم بتطبيق روح L'ORÉAL عملياً في حياتنا اليومية المهنية. وذلك نظراً للدور بالغ الأهمية الذي تلعبه هذه الروح في نجاح الشركة المستمر.

فلهذا قمنا بإنشاء هذه القواعد بهدف مساعدة كل شخص على إدراك ما هو متوقع منا بصفتنا موظفين بمجموعة L'ORÉAL. وهي تطبق علينا جميعاً، أيًا كان المكان الذي نعمل فيه وأيًا كان دورنا - سواء كنا موظفين جدد أم مديري الشركة.

فكل منا وكل شخص في الشركة، نظراً لكونه سفيراً لمجموعة L'ORÉAL وأحد أفراد مجتمعنا، ملتزم شخصياً باتباع هذه القواعد، نصاً وروحاً.

ينبغي عليك دوماً تذكر أن:

- القيم والمبادئ التوجيهية الواردة في هذه الوثيقة ليست اختيارية: لذلك يجب أن تحترمها
- فأنت قدوة: فسمعة L'ORÉAL هي ما تفعله
- سيتم تقييم سلوكك ليس فقط على أساس ما تفعله، بل أيضاً على أساس الطريقة التي تفعل بها الأشياء
- المسائل الأخلاقية نادراً ما تكون بسيطة، لكن يجب تولى أمرها

وننصحك بعدم إبقاء هذه المسائل لنفسك: اكتشف عنها واطلب المشورة.

الزاهة والاحترام جزءاً لا يتجزأ من طريقة عملنا.

MARC MENESGUEN 11

الرئيس
منتجات الفاخرة L'ORÉAL

CHRISTIAN MULLIEZ 12

نائب الرئيس التنفيذي
الإدارة والمالية

**JEAN-FRANÇOIS 13
GROLLIER**

نائب الرئيس التنفيذي
البحث والتطوير

PATRICK RABAIN 6

الرئيس
منتجات L'ORÉAL للمستهلكين

LAURENT ATTAL 7

الرئيس والرئيس التنفيذي
L'ORÉAL للولايات المتحدة
الأمريكية

JOCHEN ZAUMSEIL 8

المدير المسؤول عن إدارة
منطقة آسيا

JOSEPH BITTON 9

المدير المسؤول عن إدارة منطقة
أمريكا اللاتينية

JEAN-PHILIPPE BLANPAIN 10

نائب الرئيس التنفيذي
الإنتاج والتكنولوجيا

JEAN-JACQUES LABEL 1

الرئيس
منتجات الفاخرة L'ORÉAL

BRIGITTE LIBERMAN 2

مدير إداري
مستحضرات التجميل الفعالة الدولية

JEAN-PAUL AGON 3

الرئيس التنفيذي

GEOFF SKINGSLEY 4

نائب الرئيس التنفيذي
الموارد البشرية

BÉATRICE DAUTRESME 5

نائب الرئيس التنفيذي
العلاقات العامة بالشركة
والشؤون الخارجية والمستقبلية

كيفية استخدام هذه القواعد

س: هل تنطبق هذه الوثيقة علي؟

ج: قد يواجه كل شخص في مجموعة L'ORÉAL مشكلة أخلاقية أثناء عملنا اليومي. سلوكنا اتجاه زملائنا ورد فعلنا اتجاه سلوكهم وكيفية تعاملنا مع الطلبات الصعبة أو المحرجة من العملاء أو الشركات الموردة وكيفية حل المسائل المتعلقة باستخدام ممتلكات الشركة. كل موقف من هذه المواقف له بعد أخلاقي. تقدم هذه القواعد توجيهًا عمليًا ونافعًا حول هذه المسائل وغيرها من المشاكل الشائعة الأخرى التي نواجهها كلنا من آن لآخر.

روح L'ORÉAL وطريقة عملنا هي موجهة لكل موظفي مجموعة L'ORÉAL وفروعها في كل أنحاء العالم؛ كما إنها تهتم أيضًا كل الرؤساء والمدراء بمجموعة L'ORÉAL وفروعها.

جدير بالذكر أن قواعد أخلاقيات الأعمال متوفرة حاليًا بـ 41 لغة. علمًا بأن إصدار اللغة الإنجليزية البريطانية من هذه القواعد هو الوثيقة المرجعية.

طريقة عملنا لا تحل محل أي سياسات سارية، وينبغي الرجوع دومًا إلى القواعد والمعايير المحددة في مكان عملك. في المقابل تهدف هذه القواعد إلى احتواء هذه السياسات ضمن إطار عمل، حتى يكون من الأسهل عليك فهم المنطق الكامن ورائها.

ولكنها، بنفس القدر من الأهمية، تعتبر أيضًا أداة لمساعدتك على التعامل مع أي مسائل أو مشاكل قد تواجهها فيما يتعلق بطريقة عملنا.

وبالطبع، لا يمكن أن تتوقع أي وثيقة تعالج كل موقف وارد حدوثه، لا سيما وأن العديد من المشاكل الأخلاقية تعتبر "مسائل يستحيل تحديدها"، حيث يكون الحل غير واضح بالمرّة. لذلك عندما تواجه ما يعتبر قرارًا أخلاقيًا صعبًا، اسأل نفسك دومًا الأسئلة التالية:

1. هل يتوافق مع طريقة عملنا وروح L'ORÉAL؟

2. هل هو قانوني؟

3. كيف تؤثر تصرفاتي على المساهمين المختلفين في شركتنا وكيف

سيكون رد فعلهم إذا عرفوا تصرفاتي؟

4. وإذا لم أكن متأكدًا، فهل سعيت إلى طلب المساعدة؟

نحن ندرك أن بعض المواقف قد لا تكون سهلة. ولكن عند الشك، القاعدة الذهبية هي إفشاء الأمر ومناقشته علنًا.

علمًا بأن المسائل الفنية يتم توجيهها إلى الخبراء الداخليين مثل قسم المالية والموارد البشرية والصحة والسلامة والشؤون القانونية والضرائب والمشتريات والمسائل الأخرى.

احترام الأشخاص

احترام العادات المحلية

لقد ساهم موظفي L'ORÉAL من كل أنحاء العالم في كتابة مسودة طريقة عملنا. ونؤمن أن الأهداف الرئيسية المرجوة منها قابلة للتطبيق في كل عملياتنا.

وينبغي أن نتأكد، على قدر الإمكان، من أننا نقوم بأعمالنا بطريقة تُراعى فيها التقاليد الاجتماعية وثقافات المجتمعات التي نحتك بها.

قد تكون هناك مواقف تختلف فيها إرشادات هذه القواعد عن العادات أو القانون المحلي لدولة معينة. في هذه الحالة، حين يتطلب القانون المحلي معايير أعلى من تلك المحددة في هذه القواعد، ينبغي تطبيق القانون المحلي. وعلى العكس من ذلك، إذا نصت القواعد على معايير أعلى، فعندئذٍ ينبغي أن تتجاوز القانون المحلي – إلا إذا نتج عن ذلك إجراء غير قانوني.

نتوقع من كل موظفينا وشركائنا العمل معًا بطريقة محترمة ومنفتحة. وبهذه الطريقة، سنحافظ على ثقافة النزاهة والثقة والتضامن في كل أعمالنا. ينبغي علينا جميعًا أن نسعى إلى الإثراء على أفكار الأشخاص الآخرين وتقدير مساهمات الغير. تشجيع التحلي بروح جماعية و مشاركة لحظات النجاح فضلاً عن لحظات الفشل. ينبغي علينا أن نصغي باهتمام شديد وننتشرك المعلومات اللازمة، مع مراعاة قواعد المجموعة المتعلقة بالسرية. يتعارض احتقار الزملاء مع قيم مجموعة L'ORÉAL.

احترام القانون

تعمل مجموعة L'ORÉAL في العديد من الدول، مما يعرضها لمجموعة واسعة من الثقافات والقوانين والأنظمة السياسية.

كقاعدة أساسية، يجب علينا كشركة وكأفراد عند أداء واجبنا احترام دوماً قوانين الدول التي تعمل فيها مجموعة L'ORÉAL.

وعلى وجه الخصوص، تلتزم مجموعة L'ORÉAL بروح ونص القوانين المتعلقة :

- بحقوق الإنسان وحظر تشغيل الأطفال والعمل القهري والتمييز العنصري ومدة العمل القانونية والأجور ونقابات الموظفين
- بمعايير الجودة والصحة والسلامة
- بالبيئة
- بالفساد والرشوة
- بالضرائب والتوصيل الدقيق للمعلومات المالية
- بالمنافسة المشروعة

تسعى مجموعة L'ORÉAL إلى مشاركة هذه المبادئ مع شركاء أعمالها والتأكد قدر الإمكان أن هؤلاء الشركاء يحترمون أيضاً هذه القوانين والتشريعات.

مناقشة مفتوحة

يعتبر مدير شركتنا في دولتك هو المسؤول الأول والأخير عن ضمان احترام روح L'ORÉAL وطريقة عملنا.

أما إذا قمت بالإبلاغ عن المسألة في دولتك و لكن ما زلت غير راض عن الإجابة التي قدمتها لك الإدارة المحلية أو في الحالات الاستثنائية التي يعتبر فيها إبلاغ المسألة على المستوى المحلي حلاً غير مناسباً، فيمكنك الاتصال بمدير الأخلاقيات في مجموعة L'ORÉAL عبر ما يلي:

موقعنا على الإنترنت: www.loreal.ethics.com

Group Director of Ethics, L'ORÉAL,

41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

رجاء ملاحظة أنه على الرغم من أننا لا نمنع أي تقارير مجهولة، لكننا لا نحبها، خصوصاً وأننا نؤمن أننا قدمنا الضمانات الكافية حتى لا يضطر الموظف الذي يقوم بالإبلاغ عن مسألة بحسن نية إلى إخفاء هويته. كما أنه من الصعب أيضاً إجراء تحقيق موسع إذا تم الإبلاغ عن مسألة من طرف مجهول.

تشجع مجموعة L'ORÉAL ثقافة الانفتاح حتى يتسنى للموظفين الإبلاغ عن كل ما يساورهم من قلق و اهتمامات.

لهذا من المتوقع من كل الموظفين أن يتحملوا مسؤولياتهم الشخصية للتأكد من ملاءمة سلوكهم مع روح L'ORÉAL وطريقة عملنا.

كما نشجع كل الموظفين على التعبير عن آرائهم والدفاع عن آرائهم والإشارة إلى أي طلبات أو سلوكيات غير مقبولة.

نحن ندرك أن الموظفين قد يشعرون بالقلق من ممارسات معينة ويحتاجون إلى النصح والإرشاد للمساعدة في حلها.

إن سياستنا هي التحقيق الشامل في أي مسائل يتم الإبلاغ عنها بحسن نية حول سلوك سيئ من جانب الشركة أو أي موظف من موظفيها أو شريك أعمال، واتخاذ الإجراءات المناسبة للتعامل مع ما تتوصل إليها هذه التحقيقات. وتعني "حسن نية" أنك قدمت معلومات تعتقد أنها صادقة ودقيقة في وقت تقديمها، حتى لو تبين خطأها فيما بعد.

سنقدم للفرد الذي أثار المشكلة تقييماً عن الوضعية، إلى الحد المسموح به دون الإخلال بالمتطلبات القانونية أو بالتزامات السرية.

سنضمن نزاهة التحقيق في حالة إجراء ، و سنضمن على وجه الخصوص، احترام مبادئ التحقيق العادل و حقوق الدفاع وقرينة البراءة.

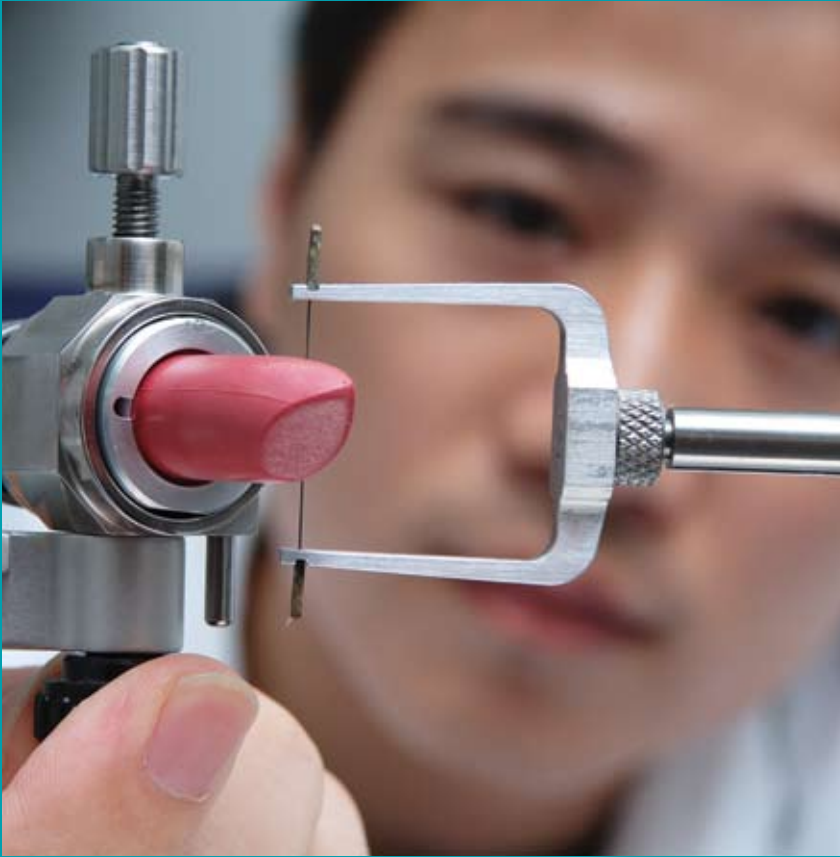
سيتم الإعلام عن كل المعلومات التي يتمخض عنها التحقيق على أساس مبدأ "ضرورة الإطلاع" وسيكون أي موظف يعرب عن هذه المشاكل بحسن نية في مأمن من أي إجراء انتقامي. ومن المتوقع أثناء إجراء هذه التحقيقات التحلي بالتعاون الكامل.

الطريقة المعتادة للإبلاغ عن هذه المسائل تكون من خلال مدير المباشرة. ولكن إذا شعرت بعدم الارتياح لاتباع هذه الطريقة لأي سبب من الأسباب، فينبغي أن ترفع المسألة إلى مدير الموارد البشرية. قد تتاح قنوات إضافية في دولتك، مثل ممثلي الأجراء أو إجراءات التظلم أو خط المساعدة.

طريقة عملنا بصفتنا شركة

"نهدف إلى التفوق وتحدي أنفسنا
وطرقنا باستمرار"

روح L'ORÉAL



جودة المنتج وسلامته

تعتبر جودة المنتج وسلامته أولى أولوياتنا في كل الأوقات.

إن أداء و جودة و سلامة منتجاتنا التي هي في أعلى المستويات هي التي أكسبتنا احترام و ثقة و إخلاص زبائننا و أكدت سمعة العلامات الخاصة بنا وضمنت بقاء مجموعة L'ORÉAL في قمة مجال عملنا.

نحن ملتزمون بتسويق المنتجات التي ثبتت فعاليتها وسلامتها بعد أن خضعت لاختبارات صارمة.

يجب أن يلتزم كل موظف من موظفي مجموعة L'ORÉAL في كل أنحاء العالم بتحقيق الجودة للمنتجات على كافة المستويات بدءاً من تصورها إلى غاية توزيعها، وحتى بعد طرحها في السوق.

من المتوقع أن يقوم كل فرد منا يساهم في تطوير وتصنيع وتسويق وتوزيع وبيع منتجاتنا بما يلي:

- الالتزام بكل المتطلبات التشريعية والقانونية عند تطوير وتسمية المنتج
- تشجيع تبادل الآراء الحرة والمفتوحة حول سلامة المنتجات حتى لا يتم تجاهل أي مسألة سلامة
- التأكد من تطبيق أعلى معايير الصحة ومراقبة الجودة الصارمة في كل مرحلة من مراحل عملية الإنتاج
- التأكد من إبلاغ قسم مراقبة ما بعد التسويق بكل ردود الأفعال السلبية من العملاء
- الاستجابة الفورية لأي مسائل حول سلامة المنتج المحتملة ومسائل مراقبة الجودة

س: أنا أعمل في خط الإنتاج ولقد لاحظت بعض المنتجات المعيبة تامة الصنع، التي تدل على أن هناك آلة معينة تتسبب في مشاكل في الجودة. أعرف أنه من المفترض إيقاف الإنتاج عندما يحدث ذلك، ولكن لم تتخذ مشرفتي أي إجراء. وأعرف أن الجدول الزمني للإنتاج ضيق للغاية. هل أثق في كونها تعرف ما تفعله في تجاهلها لهذا الأمر؟

ج: لقد وضعت مجموعة L'ORÉAL آليات لمراقبة الجودة في كل مرحلة من عملية التصنيع لضمان حصول عملائنا على منتجات على أعلى مستوى من الجودة. الجودة تأتي أولاً، بغض النظر عن الجداول الزمنية للإنتاج. ينبغي العمل وفق هذا المبدأ بدون أي تردد ومشاركة المشكلة مع مديرك بانفتاح والعمل معها ومع باقي الفريق لإصلاح المسألة، قبل متابعة الإنتاج.

س: لقد تلقينا تقريراً من مورد مفاده أنه قد حدث تلوث في شحنات المكونات الأخيرة. ولقد تم شحن المنتجات التي تحتوي على المكونات بالفعل إلى عميلنا ولا يوجد أي دليل ملموس على حدوث تلوث في منتجاتنا. هل يتعين علي استرجاع الإنتاج بأكمله؟

ج: في مجموعة L'ORÉAL، نسارع في الاستجابة إلى أي مسألة تتعلق بالسلامة المحتملة للمنتج. ينبغي أن نتناقش المسألة مع مديرك أو مدير مراقبة الجودة على الفور.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول سلامة المنتج، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير مراقبة الجودة أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

الدقة في السجلات المالية والتجارية

س: أحياناً ما تتزاحم مشاغل الحياة، ولا يمكنني دومًا العثور على كل الإيصالات التي احتاجها للمطالبة بنفقاتي. هل من المناسب أن أضيف ر نفقات زائفة، حتى أصل إلى المبلغ الإجمالي الصحيح؟ ولن يكون ذلك بأي حال من الأحوال غير شريف، فلن أجنبي أي ربح من هذا الأمر. وما فعلت ذلك إلا للتأكد من أنني تلقيت ما استحقته.

ج: لا، هذا ليس جيدًا. لأنه يعني أن تقارير النفقات غير دقيقة، ومن ثم يؤدي ذلك إلى تقارير محاسبية غير دقيقة كذلك. عليك أن تتحمل مسؤولية الاهتمام بكل الإيصالات، فهذا هو الضمان الوحيد لتلقي التسوية التي تستحقها.

س: إذا طلب أحد عملائنا أن يقوم بالسداد من خلال مزيج من الحسابات المختلفة، باستخدام كل من النقود العينية والشيكات. هل هذا مقبول؟ ماذا علي أن أفعل؟

ج: ينبغي عليك توخ الحذر خصيصًا في هذا النوع من المعاملات. فقد يكون غسيل أموال، أي العملية التي يتم فيها إخفاء الأموال التي تم الحصول عليها من خلال طرق غير مشروعة (على سبيل المثال، المخدرات والرشوة والبيعاء) أو التي يتم جعلها تبدو كما لو كانت قانونية. لذلك يتعين عليك دومًا إبلاغ مديرك المباشر قبل قبول المبلغ وذلك لأخذ موافقته و تمكينه من اتخاذ التدابير الضرورية التي يفرضها قانون غسل الأموال، كما عليك أيضًا اتخاذ كل الخطوات الممكنة حتى تقتنع تمامًا من أن المعاملة لا تنطوي على أي خداع أو احتيال. ومن بين الأشياء التي ينبغي الإحتراز منها وعدم قبولها: المبالغ التي يتم سدادها بعملات غير تلك المحددة في الفاتورة أو محاولات السداد بمبالغ نقدية أو المبالغ التي يتم دفعها من قبل أشخاص لا يعتبرون طرفًا في العقد أو المبالغ الأتية أو المتوجهة إلى حساب غير الحساب المستخدم عادة في المعاملات أو طلبات سداد مبالغ زائدة.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول دقة الملفات المالية، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير المالية أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

الدقة هي عامل لا غنى عنه لنجاح العمل. وهي عنصر أساسي في تشغيل الشركة بطريقة قانونية وأمانة وفعالة. سيكون من واجبننا التأكد من دقة جميع سجلاتنا، المالية وغيرها. وعلى وجه الخصوص، من المهم أن نتأكد من تقديم معلومات تتسم بالدقة والتناسق والشفافية إلى المساهمين في مجموعتنا.

من المتوقع أن نقوم جميعًا:

- بلعب دورنا في ضمان سجلات تجارية ومالية دقيقة في كل الأوقات
- بالحفاظ على السجلات في أماكن آمنة واتباع كل الإرشادات المتعلقة بالإحتفاظ على السجلات
- بالتعاون مع المراجعين الخارجيين والداخليين
- برفض كل المعاملات النقدية. وإذا لم يكن هناك أي مخرج، ينبغي الحصول على إذن صريح للمعاملات النقدية وتسجيلها وتوثيقها بشكل سليم
- بالتأكد من عدم بيعنا أو تحويلنا أو التصرفنا في أي أصل من أصول L'ORÉAL بدون الحصول على الوثائق الضرورية والإذن المناسب

س: لقد تطلب مني فحص تقرير المبيعات الذي أعده مديري لنهاية العام. وأثناء القيام بذلك، اكتشفت ما اعتبرته خطأ، في الوقت الذي لم ينتبه إليه أي شخص. أشعر بالقلق من ذكر ذلك الأمر، لأنني لا أريد أن أفسد علاقتي مع مديري. ماذا علي أن أفعل؟

ج: السبب الذي طلبنا من أجله فحص تقرير المبيعات هو بالضبط التأكد من عدم وجود أي أخطاء. إذا لم تقم بالإفشاء عن ذلك، فأنت لا تقم بالمهمة بشكل صحيح كما إنك لا تخدم مصالح الشركة. ينبغي أن نتحدث مع مديرك حول ما اكتشفته. لا يوجد أي سبب يبرر غضبه منك، بل على العكس، لقد أبليت بلاءً حسنًا عندما تقاديت تقديم معلومات غير دقيقة.

استخدام موارد الشركة

س: الطابعة الخاصة بنا في المنزل مكسورة، وزوجتي تحتاج إلى إرسال السيرة الذاتية الخاصة بها للتقدم إلى وظيفة محتملة بشكل عاجل. هل من المقبول كتابتها وطباعتها في العمل؟

ج: بشكل عام، يمكنك استخدام الكمبيوتر أثناء أوقات خارج العمل لكتابة الوثائق الشخصية، طالما أن ذلك يحدث من آخر وبشكل معقول ولا يعوق مسؤوليات وظيفتك.

س: هناك صديق في قسم آخر يرسل لي رسائل البريد الإلكتروني "تكتة اليوم" بشكل مستمر، بعض منها مضحكة للغاية. وأريد إرسالها إلى زملائي ورسم البسمة على وجوههم في صباح الاثنين، لكنني لست متأكدًا إذا كانت مديرتي ستوافق على ذلك. ماذا علي أن أفعل؟ هل استئنيها من الأشخاص الذين سأرسل إليهم؟

ج: استخدم الفطنة في هذا الأمر. وتذكر أن ليس كل إنسان يتمتع بنفس روح الدعابة، وينبغي أن تعيد التفكير قبل أن تقوم بإعادة توجيه "النكات" على وجه الخصوص، ينبغي أن تضع في اعتبارك ضرورة عدم استخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني الخاص بالشركة في الوصول إلى أي مواد أو حفظها أو إرسالها أو نشرها بما لا يتوافق مع روح L'ORÉAL - خصوصًا فيما يتعلق باحترام الآخرين. بما في ذلك بالطبع، الصور الإباحية أو الصور ذات الطابع الجنسي أو المحتويات الدينية أو السياسية أو أي شيء يشجع العنف أو الكراهية أو التعصب.

س: في العمل، يمكننا شراء المنتجات من متجر الشركة بأسعار مخفضة. كما إنني أحيانًا أحصل على منتجات مجانية من أصدقائي في التسويق. لقد أعطيت بعض من هذه المنتجات إلى عمتي واقترحت عليّ أننا يمكن بيعها على الإنترنت. هل هذا مقبول؟

ج: لا. لا يمكنك بيع المنتجات. لقد منحنا الموظفين ميزة الحصول على منتجات مجانية أو بأسعار مخفضة لأننا نشعر أنه من المهم لكل موظفي L'ORÉAL، أيًا كانت وظيفتهم، أن يتعرفوا ويتمتعوا بمنتجاتنا. فهذا جزء من طريقتنا للافتخار بعملنا. مما يعني أن المنتجات هي للاستخدام الشخصي. كما يمكنك أيضًا تقديمها كهدية إلى عائلتك وأصدقائك، ولكن تعتبر هذه حالة استثنائية.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول استخدام أصول الشركة، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

الهدف من موارد الشركة هو مساعدة الموظفين على تحقيق الأهداف التجارية ل L'ORÉAL. تعتبر إساءة استخدام أو إهدار موارد الشركة، بما في ذلك وقت الموظف، مضرة بنا كلنا فضلاً عن الضرر الذي توقعه على الأداء العملي والمالي لمجموعة L'ORÉAL.

من المتوقع أن نقوم جميعاً:

- كقاعدة عامة، بتجنب الاستخدام الشخصي لأصول الشركة. يعتبر الاستخدام المحدود لأدوات الاتصالات مثل البريد الإلكتروني والهاتف والإنترنت مقبولاً طالما أنه لا يتسبب في أي تكاليف غير معقولة ولا يعوق مسؤوليات وظيفتك
- باحترام وحماية أصول الشركة و التأكد من عدم فقدانها أو الإضرار بها أو إساءة استخدامها أو إهدارها، ولا يتم إعارتها إلى الآخرين أو نقلها أو بيعها أو التبرع بها بدون إذن
- بتقادي الاستخدام غير المناسب لأنظمة الشركة وحسابات البريد الإلكتروني الخاص بالشركة والإنترنت
- بإدراك أنه كل وثائق وأصول الشركة تخص مجموعة L'ORÉAL

س: أشك في أن أحد أعضاء فريقى يدير شركة استشارية خارجية أثناء وقت العمل، و يستخدم الكمبيوتر الإلكتروني والبريد الإلكتروني الخاص بالشركة لذلك الغرض. لقد ذكرت ذلك إلى صديق لي في خدمات المعلومات، والذي يمكنه الوصول إلى البريد الإلكتروني الخاص بهذا الشخص وعرض عليّ مساعدتي في التجسس عليه لمعرفة ما يحدث. هل هذا مقبول؟

ج: لا. إذا ساورتك شكوك من هذا النوع، فينبغي أن تتوجه بها مباشرة إلى مديرك. تتوفر الشركة على البائتال لوصول إلى حسابات البريد الإلكتروني الخاص بالموظفين قصد التحقيق في سوء سلوك أو لأسباب قانونية أخرى و ذلك كله في إطار احترام القانون والنصوص التنظيمية. على الرغم من أن صديقك في خدمات المعلومات يمتلك صلاحية الوصول إلى هذه الحسابات، لا ينبغي استخدام هذه الصلاحية لهذا الغرض بدون إذن مناسب من خلال قنوات الشركة الرسمية.

معلومات سرية

س: عادة ما يسألني أصدقائي حول عملي في مجموعة L'ORÉAL: فهم يشعرون بالفضول عما نضعه في منتجاتنا، وما المنتجات الجديدة المقرر طرحها في الأسواق. ومن الواضح، أنني أعرف الكثير من الإجابات من خلال عملي - فم هي المعلومات التي يمكنني إخبارهم بها؟

ج: ينبغي اعتبار أي معلومات (مكتوبة أو إلكترونية أو على أي شكل آخر) غير متاحة للعمامة والتي تملك صلاحية الوصول إليها باعتبارك أحد موظفي شركة L'ORÉAL، بكونها سرية. ومن غير الصحيح كشف مثل هذه المعلومات حتى لأصدقائك الموثوق فيهم، لأن ذلك قد يضر بمصلحة مجموعة L'ORÉAL.

س: في أحد الأيام، كنت اصطحب عميل محتمل إلى اجتماع. وأثناء الطريق إلى غرفة الاجتماعات، مررنا بجوار مكتب أحد الزملاء. وكان باب المكتب مفتوحاً وكان يتحدث مع عميل آخر حول شروط أسعارنا من خلال مكبر الصوت. وأثناء مرورنا، سمعناه يقدم عروضاً خاصة، كل ذلك وعملي يستمع! بالطبع ألم يكن عليه الحرص أكثر؟

ج: يتعين علينا جميعاً اتخاذ كافة الخطوات اللازمة لحماية سرية المعلومات، حتى في مكان العمل: فعلى سبيل المثال ينبغي اتباع سياسة "خلو المكتب من أي شيء" والاحتفاظ بالملفات في مكان آمن بعيد وتغيير كلمات المرور بانتظام وتوخي الحذر عند استخدام مكبرات الصوت. فلا تعرف أبداً من يكون ماراً، حتى من بين موظفي L'ORÉAL. لا ينبغي مشاركة المعلومات الحساسة إلا على أساس مبدأ "ضرورة الإطلاع".

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة تتعلق بالسرية، فاتخذ الخطوات المناسبة لحلها. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو القسم القانوني أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

يمكن أن يسيء إفشاء المعلومات السرية إلى مجموعة L'ORÉAL. يجب علينا كلنا أن نتأكد من الإبقاء على كل المعلومات غير المعروفة للعمامة طي الكتمان. كما ينطبق التزام مماثل على الأفراد الذين لديهم صلاحية الوصول إلى المعلومات السرية الخاصة بالشركاء التجاريين للشركة و ذلك لحمايتها من الإفشاء.

من المتوقع أن نقوم جميعاً ب:

- إفشاء محدود للمعلومات السرية للأشخاص الذي يملكون حق "ضرورة المعرفة" القانوني لخدمة مصالح مجموعة L'ORÉAL
- تأمين كل سجلات الشركات الموردة والعملاء ذات الطابع السري، سواء كانت ورقية أم إلكترونية
- منع إفشاء المعلومات السرية إلى أطراف أخرى خارج مجموعة L'ORÉAL (بما في ذلك أفراد عائلة الموظفين)
- تفادي مناقشة أو التعامل مع المعلومات في الأماكن العمامة حيث يمكن التجسس على المحادثات أو يمكن الإطلاع على البيانات
- التأكد من عدم إفشاء المعلومات السرية الخاصة بمشغل سابق
- إرجاع كل المعلومات السرية (بما في ذلك كل نسخ المواد الأصلية) عند مغادرة مجموعة L'ORÉAL

تمثيل الشركة

تعتمد سمعة L'ORÉAL على سلوك كل شخص منا.

من المتوقع أن نقوم جميعاً ب:

- العمل مع وضع نصب أعيننا تحقيق مصالح L'ORÉAL على أفضل ما يكون
- إبراز القيم التي تتبناها مجموعة L'ORÉAL في سلوكنا المهني
- تقادي التحدث أو الكتابة باسم مجموعة L'ORÉAL إلا إذا كان مصرحاً لك بذلك
- تقادي التحدث أو الكتابة حول موضوعات خارج كفاءتك وخبرتك الشخصية
- التأكد من عدم وجود خلط بين آرائك الشخصية وآراء الشركة. (وبالتالي، على سبيل المثال، يتعين عليك تقادي استخدام الأوراق والأظرفة الخاصة بمجموعة L'ORÉAL أو البريد الإلكتروني الخاص بها للتعبير عن آراء شخصية أو لأغراض خاصة)

ج: على الرغم من أن هذا التصرف يحدث أثناء المساء، ما زال زميلك في الفريق في مهمة للشركة. وفي نظر من هم حوله، هو يمثل مجموعة L'ORÉAL. ومن الواضح أن سلوكه كان غير مقبول إضافة إلى كونه غير قانوني.

س: يبدو الإنترنت أحياناً ممتلئاً بالمعلومات الخاطئة عن مجموعة L'ORÉAL. هل من مسؤوليتي تصحيح هذه المعلومات؟

ج: لا. إذا انتشرت أي معلومات خاطئة بين العامة، فينبغي إعلام مديرك أو أي شخص في العلاقات العامة وهم سيتخذون الإجراء المناسبة إذا لزم الأمر. ولكن من غير المسموح لأي شخص غير مصرح له أن يقوم بنشر معلومات الشركة أو وضع رأي للشركة على الإنترنت أو في أي مكان آخر.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول تمثيل الشركة، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير العلاقات العامة أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

س: قمت بزيارة مدونة صديق ورأيت أنه عبر عن آراء شخصية حول إدارة L'ORÉAL. لكنه لم يقل أنه أحد موظفي مجموعة L'ORÉAL، لكنه من السهل جداً تخمين ذلك من خلال المعلومات الأخرى التي ذكرها مثل "أعمل في شركة مستحضرات التجميل رقم 1 على مستوى العالم"! هل ينبغي أن أتحدث معه حول ذلك؟

ج: أصبحت مدونات الويب وسيلة شائعة للغاية للتعبير عن الرأي. عند المشاركة في المدونات، يجب أن يتأكد الموظفون أنهم يعبرون عن آرائهم الشخصية ويتعين عليهم اتخاذ كل التدابير اللازمة لضمان عدم اعتبار ذلك بأي شكل من الأشكال ولو عن طريق الخطأ آراء لمجموعة L'ORÉAL. في معظم الأحوال، لن يكون من المناسب تحديد هويتنا على هذه المدونات على أساس أننا من موظفي L'ORÉAL. ينبغي أن تلفت نظر زميلك أولاً، فربما لم يدرك مدى إضرار تصرفاته بمصالح L'ORÉAL. وإذا لزم الأمر، ربما تقرر مناقشة الأمر مع مديرك.

س: لقد شارك فريقنا في مؤتمر يتضمن البقاء لليلة وتناول وجبة العشاء في الفندق المنعقد فيه المؤتمر. لقد أفرط أحد زملائي في الشرب أكثر مما ينبغي أثناء العشاء وبدء في إساءة التصرف بإطلاق نكات غبية والتعامل بعدوانية مع موظفي الفندق. ما الذي ينبغي أن أقوله له حول سلوكه؟

الهدايا والترفيه

س: هل يمكنني تقديم للغير تذاكر عملاء L'ORÉAL لحفلة لا يمكنني حضورها؟

ج: يجب أن يتواجد شخص ما من L'ORÉAL وأن يتمكن من إدارة الأعمال مع العميل كما هو الأمر في أي مناسبة كهذه. تنطبق نفس القاعدة عند قبول دعوة للترفيه من مورد. لا يسمح سوى بالترفيه المعقول والطبيعي والمعتاد لعلاقات الأعمال و بشرط حضور الشخص الذي قدم إليك دعوة الترفيه.

س: لقد أنهينا اتفاقية هامة مع عميل جديد. اقترح مدير المبيعات الخاص بي بأن اصطحب العميل الجديد إلى النادي للاحتفال. لقد ظننت أنها فكرة جيدة – إلى أن اكتشفت أنه نادي تعري! أشعر بعدم ارتياح شديد لتقديم هذا النوع من الترفيه. هل أنا بالغ الحساسية؟

ج: لا ينبغي أن يكون الترفيه المقدم إلى العملاء معقولاً فقط ولكن يجب أن يكون مقبولاً أيضاً. فلن يتعارض هذا النوع من النوادي مع روح L'ORÉAL فقط، بل أيضاً سيجعل العميل غير مرتاح بالمرّة، ناهيك عن أي عضو بفريق المبيعات الخاص بك الذي سيجد هذا النوع من الترفيه "مقيتاً". يتعين عليك حث مدير المبيعات الخاص بك على البحث عن بديل مناسب. وعلى المدى الطويل، سينعكس ذلك على الشركة.

س: من أجل بيع منتجات قديمة، عرض علي أحد الموردين خصماً شخصياً بنسبة 15%. هل يمكنني قبوله؟

ج: لا. لا يمكن قبول الخصم إلا إذا كان مقدماً لكل موظفي L'ORÉAL.

يمكن أن يساعد تبادل الهدايا و دعوات الترفيه في بناء التفاهم وتحسين علاقات العمل، لكنه يمكن أن يؤدي أيضاً إلى تضارب المصالح بين الواجب المهني والمصالح الشخصية.

عند تلقي الهدايا أو دعوات الترفيه، "فالقاعدة الذهبية" هي الإفشاء الكامل.

وعند منح الهدايا أو دعوات الترفيه، "فالقاعدة الذهبية" هي العقلانية والتفكير في كيف سينظر إلى ذلك من طرف الجمهور.

من المتوقع أن نقوم جميعاً ب:

- عدم قبول الهدايا أو دعوات الترفيه أبداً من أي مورد إلا إذا كانت ذات قيمة رمزية
- عدم منح أو قبول الهدايا النقدية أبداً
- التأكد من أن كل الهدايا و دعوات الترفيه المقدمة مناسبة ومتوافقة مع قيم L'ORÉAL
- التأكد عند إنشاء علاقة أعمال جديدة، على أن جميع الأطراف يدركون منذ البداية مبادئ مجموعة L'ORÉAL المتعلقة بالهدايا و دعوات الترفيه. وبدورك، اكتشف السياسة التي يتبناها شريك أعمالنا حول هذه المسائل. يمكن على نطاق واسع أن يسمح ذلك بتفادي أي سوء فهم
- المسارعة إلى إعلام الإدارة على الفور بأي هدية أو دعوة تلقيتها

س: كجزء من مهمتي، أقوم بتنظيم العديد من اجتماعات الأعمال والرحلات وإبرام الإتفاقيات. وقد قدم لي الفندق الذي غالبًا ما أقوم فيه بحجز الغرف لموظفي L'ORÉAL عطلة نهاية أسبوع مجانية في الذكرى السنوية لزفاف والدي. لقد كانت لفترة لطيفة منه. هل يمكنني قبولها؟

ج: لا. حتى إذا لم تذهب شخصيًا للإستمتاع بالهدية، فسيجعل ذلك من الصعب عليك الاتسام بالمحايدة عند ترتيب إقامة الفندق المستقبلية لمجموعة L'ORÉAL. يعتبر حتى احتمال حدوث مثل هذا التضارب في المصالح غير مقبول وينبغي تجنبه من خلال رفض العرض بأدب، مع تبرير رفضك للعرض.

س: لقد أهدى لي مورد مجموعة كبيرة من منتجاته. أعرف أنها لن تكلفه الكثير، لذلك هل يتعين عليّ أو يمكنني قبولها؟

ج: يمكنك فقط قبول الهدايا والدعوات ذات القيمة الرمزية. على سبيل المثال، لا ضرر من المنتجات التي تحمل شعار شركة المورد أو من علبة شوكولاته كما هو الأمر في الغالب. في هذه الحالة، ينبغي أن تشكر المورد لكرمه، وترفض الهدية بأدب. وإذا كنت تظن أن الرفض قد يضر بالعلاقة، فاسع إلى الحصول على النصيحة من الإدارة للبحث عن طريقة مناسبة للتعامل مع الهدية.

تفكر: إذا كنت تواجه مشكلة حول الهدايا والترفيه، فقم بالإطلاع على سياسة الدولة ولا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير المشتريات أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

الرشاوى والمبالغ المدفوعة لتسهيل العمل

س: لقد أخبروني بأنه علي توظيف "مستشار" محلي للمساعدة في الحصول على كل التصاريح اللازمة التي نحتاجها من حكومة أجنبية. طلب المستشار أتعاب ضخمة وقال أنه سيستخدم الأموال في "المساعدة على دفع العملية قداماً". بما أننا لا نعرف حقاً مكان ذهاب هذه الأموال، هل يجب أن نشعر بالقلق من ذلك؟

ج: نعم. إذا شككت أن أي وكيل يتصرف بطريقة غير سليمة، فينبغي عدم سداد أي أتعاب إلى أن تتأكد من عدم دفع أي مبالغ غير مستحقة. قد يكون التحقيق في هذه الأمور صعباً من الناحية الثقافية في بعض الدول، لكن ينبغي أن يفهم أي وكيل يتعامل مع شركات متعددة القوميات ضرورة هذه الإجراءات.

س: أقوم بتهينة مكتب جديد وطلبت السلطات المحلية منحة صغيرة قبل أن يقوموا بتركيب خطوط الهاتف الخاصة بنا. هل أقوم بدفع هذه المنحة؟

ج: لا تقدم الشركة أي منح إلى المسؤولين لضمان تنفيذ مهامهم الرسمية. فإذا لم يكن المبلغ رسوم تركيب قانونية، فلا ينبغي سدادها.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول الرشاوى والمبالغ المدفوعة لتسهيل العمل، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير المشتريات أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

نؤمن بأن الفساد أمراً غير مقبول به. فمثل هذه السلوكيات التي لا تتوافق مع روح L'ORÉAL، لا تفيد المجتمعات التي نعمل فيها وتشكل كذلك تكلفة إضافية بالنسبة للشركة. الرشاوى هي شكل من أشكال الفساد وتعتبر غير قانونية في معظم الدول، خصوصاً تلك التي تتضمن مسؤولين حكوميين. تقوم بعض الدول بحظر "المبالغ المدفوعة لتسهيل العمل" والتي يتم تعريفها كمبالغ لتأمين أو لتسريع الإجراءات الحكومية القانونية الروتينية، مثل إصدار التصاريح أو الإفراج عن البضائع المحتجزة في الجمارك. وفي الواقع، تعتبر معظمها نوعاً من أنواع الرشوة.

من المتوقع أن نقوم جميعاً ب:

- عدم تقديم، عرض أو المواعدة بأموال نقدية أو خدمات (بما في ذلك الهدايا والترفيه) إطلاقاً إلى موظفي الحكومة والمسؤولين الآخرين وغيرهم ممن لهم نفوذ
- عدم السماح مطلقاً بدفع هذه المبالغ بواسطة الأغيار – مما يعني انقضاء ومراقبة المتعاقدين معهم والوكلاء والشركاء التجاريين
- التأكد من أننا إذا وجدنا أنفسنا في موقف لا يمكن فيه تقاضي دفع هذه المبالغ، فإننا نقوم بإبلاغ مدير شركتنا في الدولة المعنية على الفور مع توثيق الطلب بالكامل

طريقة عملنا بصفتنا رب عمل

"نهدف إلى جعل L'ORÉAL مكاناً رائعاً للعمل فيه.
نعرف أن موظفينا هم أهم أصول شركتنا"

روح L'ORÉAL



الصحة والسلامة والحماية

س: مديرتي تقول أنها قلقة من عدم حصولي على قسط كافٍ من النوم واقتربت عليّ عدم الخروج كثيرًا في المساء بعد العمل. وتقول أنها قلقة من حدوث إغفاءة لي ووقوع حادث. حسنًا، لقد غفلت مرة أو مرتين، لكن ما زال بإمكانني القيام بعملتي. وبالتأكيد ما أفعله بعد ساعات العمل شيء لا يخصها؟ أليس لي حق في حياة خاصة؟ أعتقد أن هذه سخافة منها. ماذا عليّ أن أفعل؟

ج: قرار ما تفعله في أمسياتك هو أمر راجع لك. ولكن إذا عرضك لإرهاق أو عرض الآخرين للخطر، فعندئذٍ يملك مديرك الحق في مناقشة هذا الأمر معك - على الرغم من أنه كان ينبغي عليها أن تفعل ذلك مع مراعاة واحترام لخصوصيتك وعلى الرغم من أننا نحترم حياة الموظفين الخاصة، إلا أنه لا يمكن قبول السلوك الذي قد يشكل خطرًا على سلامتك أو سلامة زملائك. لا يمكن أن نسمح بأي شيء قد يمس بسلامتك.

س: طلب مني مشرف الإنتاج الخاص بي أن أقوم بتعطيل جهاز السلامة الذي يبطل خط الإنتاج. ماذا عليّ أن أفعل؟

ج: يتعين عليك ألا تتجاهل أو تفصل أو تقوم بتعطيل أي جهاز للسلامة أو جهاز للمراقبة بدون اعتماد مسبق مناسب من ممثل السلامة. السلامة هي التزام مطلق لا ينبغي التنازل عنه بسبب الجداول الزمنية للإنتاج أو لأي سبب آخر.

س: بصفتي مندوب المبيعات، عادة ما أقود السيارة بعد الغروب مع عينات من المنتجات في المدن الكبرى والمناطق الريفية. وأحيانًا لا أشعر بالأمان. لقد تحدثت حول مسألة سلامتي مع مديري لكنه لم يفعل أي شيء لتهدئة مخاوفي. هل ينبغي أن أتحدث مع شخص آخر في الشركة حول هذا الأمر؟

ج: ينبغي أن تحاول تفادي وضع نفسك في هذا الموقف، لكنه في بعض الأحيان قد يكون الأمر لا مفر منه. إذا شعرت بأن سلامتك على المحك، فينبغي الاتصال بمدير الموارد البشرية لمناقشة الحلول الممكنة.

س: لقد علمت الآن أن المتعاقد من الباطن التابع لنا قد تناول المشروبات الكحولية في أماكن عملنا. ونظرًا لأنه لا يعتبر أحد موظفي مجموعة L'ORÉAL فهل علينا القلق من ذلك؟

ج: قم بإبلاغ الإدارة بأي سلوك قد يؤثر على سلامة البيئة التي نعمل فيها أو يعرض أي شخص للخطر أو يخالف المقتضيات القانونية المعمول بها.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول الصحة والسلامة، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مدير الصحة والسلامة أو مدير الموارد البشرية أو مدير موقعك (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

يملك كل فرد منا يعمل مع مجموعة L'ORÉAL حق التمتع ببيئة صحية وآمنة تمكنه من العمل فيها بأمان.

من المتوقع أن نقوم جميعًا بـ:

- الالتزام بقواعد الشركة فيما يتعلق بالصحة والسلامة في مكان العمل
- اتخاذ كل احتياطات معقول للحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية
- التأكد من عدم تعريض أنفسنا أو الآخرين للخطر بسبب إجراءاتنا
- التأكد من معرفة ما ينبغي فعله إذا حدثت حالة طارئة في مكان العمل الخاص بنا
- إبلاغ الإدارة بأي سلوك أو تجهيزات أو أي عناصر أخرى من شأنها التأثير على سلامة البيئة التي نعمل فيها، بما فيها كل الحوادث، مهما كانت صغيرة

التنوع

س: ماذا تقصد مجموعة L'ORÉAL بالضبط من "التمييز العنصري"؟ هل هو نفس التعريف الذي ينص عليه القانون في دولتي، أم إنه مختلف؟

ج: القاعدة الأولى هي أن مجموعة L'ORÉAL تحترم القانون ولذلك أي موظف ينتهك المقتضيات القانونية المتعلقة بالتمييز العنصري في بلده يعرض نفسه للجزاءات. ولكن تعتبر مجموعة L'ORÉAL أن المقتضيات القانونية المتعلقة بالتمييز العنصري في بعض الدول لا تحظر سلوكيات معينة تعتبرها الشركة غير مقبولة. على سبيل المثال، لا تعارض مجموعة L'ORÉAL التمييز العنصري المباشر فقط، بل أيضاً التمييز العنصري غير المباشر.

يقصد بالتمييز العنصري المباشر كل إجراء يتم اتخاذه فيما يتعلق بالوظائف أو التدريب أو الترقيات أو التوظيف في إطار العقود الغير محددة المدة أو أي جانب آخر من الحياة العملية والذي يفيد أن هؤلاء الأشخاص المتضررين من هذه الإجراءات لا يتمتعون بالمساواة في المعاملة أو الفرص المتاحة.

أما التمييز العنصري غير المباشر فهو أي إجراء يبدو محايداً لكنه يضع أي شخص ذي نوع أو عمر أو إعاقة معينة أو أي خصائص أخرى في وضع أقل امتياز مقارنة بالآخرين.

س: يعتقد أحد زملائي في قسمي على إطلاق النكات عن ديانة الأفراد وأصلهم العرقي. ويقول أن الأمر مجرد دعاية - لكنني أجد تعليقاته مهينة ومذلة. لا أريد أن أبدو كما لو كنت هادماً للذات، أو كشخص مفرط الحساسية ولا يتمتع بحس الدعابة، وأخشى من مواجهته. ماذا علي أن أفعل؟

ج: تعتبر النكات أو الافتراءات التي تستهدف شخصاً بسبب لون بشرته أو بلده الأم أو ديانته أو حتى لهجته أمراً غير مقبولاً بالمرّة في مجموعة L'ORÉAL، فهي تحرم كل شخص منا من الاحترام الذي يستحقه. أخبر زميلك أنك تجد هذه "النكات" مهينة. وإذا لم يتوقف، فينبغي رفع الأمر إلى مديرك المباشرة أو إلى مدير الموارد البشرية.

في L'ORÉAL، نحن نوّمن بأهمية الاختلاف ونعتبره أصلاً هاماً في عملنا. فمن شأن هذا الاختلاف في القوى العاملة بالمجموعة إتاحة الفرصة للإبداع وتمكيننا من تحقيق فهم أفضل لعملائنا.

كما تلتزم شركة L'ORÉAL أيضاً بتسهيل الاندماج المهني لهؤلاء الذين يحتاجون إلى اهتمام خاص: الشباب والأشخاص الذين ترعرعوا في بيئات محرومة والأشخاص ذوي الاحتياجات البدنية الخاصة.

من المتوقع أن نقوم جميعاً ب:

■ التأكد من أننا لا نقوم بأي تمييز عنصري على أساس:

- النوع
- الإعاقة
- الحالة العائلية
- التوجه الجنسي
- العمر
- الآراء السياسية والفلسفية
- المعتقدات الدينية
- النشاط النقابي
- الأصل القومي أو الثقافي أو الاجتماعي أو العرقي

لا ينطبق ذلك فقط على التوظيف ولكن على كل القرارات المرتبطة بالتدريب والترقية والتوظيف في إطار العقد الغير محدد المدقو شروط العمل بشكل عام

- دعم وتشجيع التزام L'ORÉAL باحتواء قوى عاملة متنوعة
- التأكد من تعرف و إدراك الشركات الموردة لنا و عملائنا وشركاء أعمالنا لسياسة L'ORÉAL الخاصة بالتنوع

س: أحب اختتام أسبوع العمل باجتماع للفريق ضحي الجمعة حتى نتمكن من مناقشة كل المسائل التي قد طرأت أثناء الأسبوع. ولكني أعلم أن هذا يصعب على اثنين من أعضاء فريقي اللذان يفضلان، لأسباب دينية، المغادرة مبكرًا أيام الجمعة – إلا إذا كان هناك عمل يلزم الانتهاء منه بالطبع. هل هذا تمييز عنصري غير مباشر؟

ج: قد يكون تمييز عنصري غير مباشر إذا لم تكن هناك حاجة مشروعة لعقد اجتماع ضحي الجمعة، أو إذا كان هناك وسائل أكثر ملائمة تلبي احتياجاتك. ويبدو أنك لديك حاجة مشروعة لعقد الاجتماع (ألا وهو رصد تقدم الفريق وإتاحة الفرصة لطرح أسئلتهم) – ولكن السؤال هو هل أنت مضطر حقًا لعقد الاجتماع ضحي الجمعة؟ ألا يمكنك الحصول على النتيجة نفسها بعقد الاجتماع في وقت مبكر من يوم الجمعة – أو برمجته كأول التزام صباح الاثنين؟

س: طالما سمعت عن مدى أهمية التنوع بالنسبة للمجموعة. هل هذا يعني أنه يتعين علي توظيف أو ترقية النساء أو الأشخاص من الأقليات العرقية فقط؟

ج: لا، ليس هذا هو المطلوب. ففي مجموعة L'ORÉAL، نقوم بالتوظيف على أساس الجدارة، ولذلك ينبغي أن تختار أفضل مرشح للوظيفة. ولكن تذكر أن هذا التنوع ليس مقصورًا على الأقليات العرقية والنساء. فالتنوع يتضمن أيضًا الفئات الأخرى التي غالبًا ما تتعرض للتمييز العنصري، مثل المعاقين وكبار السن إلخ.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول التنوع، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

التحرش والتسلط

س: ماذا تقصد مجموعة L'ORÉAL بالضبط من "التحرش" و"التسلط"؟
لا أعتقد أننا لدينا قانون حول ذلك في دولتي.

ج: القاعدة الأولى هي أن مجموعة L'ORÉAL تحترم القانون المحلي ولذلك أي موظف ينتهك المقتضيات القانونية المتعلقة بالتحرش في دولته يعرض نفسه للجزاءات. ولكن تعتبر مجموعة L'ORÉAL أن المقتضيات القانونية المتعلقة بالتحرش في بعض الدول لا تحظر سلوكيات معينة هي في نظر الشركة غير مقبولة. وعلى حسب الظروف، يمكن اعتبار سلوك معين غير مناسب، مثل:

- التصرفات التي تهدف إلى إلحاق الأذى بالآخرين أو مضايقتهم
- دفع شخص ما إلى ارتكاب خطأ عن عمد
- الإهانة أو الترهيب
- المقاطعة أو العزل الفعلي أو الاجتماعي (وهو ما يعرف باسم "المعاملة المقتضية")

قد لا يكون هناك قانون خاص بهذا الموضوع بعينه في بلدك. ولكن، من المحتمل أن تجد هذه الأنواع من السلوكيات محظورة من قبل القانون، حتى إذا لم تتم الإشارة إليها باسم التحرش أو التسلط.

س: تشير مديرتي الكثير من الرهبة في نفوسنا. أعرف أنها تعاملنا بشدة لتسليم عمل بجودة عالية، ولكن أحياناً تهين الأشخاص حقاً، الأمر الذي يؤثر على معنويات الفريق ككل. هل هناك أي شيء يمكنني فعله بخصوص ذلك؟

ج: من المتوقع أن تقوم مديرتك بدفع وحث فريقها على تحقيق جودة العمل المتوقعة في L'ORÉAL. مما يعني أنها ستنتقد أو تعلق على أداء أعضاء الفريق. ومع ذلك، من المتوقع أيضاً أن تقوم المديرية بمعاملة أعضاء الفريق باحترام وتراعي مشاعرهم عند التعامل معهم. إذا شعرت أنه لا تتم معاملتك بطريقة مهنية، فينبغي أن تحاول وتحدث مع مديرتك. كما يمكنك أيضاً استشارة مدير الموارد البشرية. فلا يمكن تحقيق بيئة عمل جيدة إلا في ظل دعم ومشاركة الجميع – المديرين والموظفون على حد سواء.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول التحرش أو التسلط، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

يحق لكل فرد منا التمتع بالاحترام والكرامة الإنسانية. وفي مجموعة L'ORÉAL، يعد هذا المبدأ جزءاً لا يتجزأ من طريقة عملنا. لهذا يكون غير مقبول كل سلوك أو تصرف من شأنه المساس بهذا الحق، وعلى وجه الخصوص، أي شكل من أشكال التحرش أو التسلط. فنحن في L'ORÉAL، نتحدى الحقائق والأفكار وليس الأفراد.

من المتوقع أن نقوم جميعاً ب:

- الامتناع عن أي تحرش أو تسلط
- دعم وتشجيع التزام L'ORÉAL بتوفير مكان عمل خال من التسلط والتحرش بكافة أشكاله
- التحلي بالكرامة: أي نعامل جميع زملائنا بالطريقة التي نحب أن يعاملونا بها

التحرش الجنسي

س: ماذا تقصد مجموعة L'ORÉAL بالضبط من "التحرش الجنسي"؟ هل هو نفس التعريف الذي ينص عليه القانون في دولتي، أم إنه مختلف؟

ج: القاعدة الأولى هي أن مجموعة L'ORÉAL تحترم القانون المحلي ولذلك أي موظف ينتهك قوانين التحرش الجنسي في دولته يعرض نفسه للجزاءات. ولكن تعتبر مجموعة L'ORÉAL أن قانون التحرش الجنسي في بعض الدول لا يحظر سلوكيات معينة هي في نظر الشركة غير مقبولة. وعلى حسب الظروف، يمكن اعتبار سلوكيات معينة، بسبب خطورتها أو تكرارها، غير مناسبة، مثل:

- الملامسة الجسدية غير المرحب بها أو النظرات أو الإيماءات الأخرى أو التعليقات أو الدعوات أو الطلبات
- توزيع أو عرض مواد مسيئة، بما في ذلك الصور أو الصور المتحركة غير المناسبة

س: تعمل زميلة لي مع العديد من الرجال الذين يطلقون عادة ملاحظات ذات طابع جنسي حول المرأة. وغالبًا ما تكون هذه التعليقات فظة ووقحة ومهينة. وعلى الرغم من أنها تعتقد أنهم لا يدركون ما يفعلونه لكنها تجد سلوكياتهم مؤذية ومهينة. ومع ذلك، فهي تخشى التحدث عن مشاعرها لأنها لا تريد أن تظهر في مظهر المتزمتة - أو تجذب ملاحظات مماثلة موجهة إليها شخصيًا. ماذا علي أن أفعل؟

ج: ينبغي أن تشجعي زميلتك على التحدث مع الرجال مباشرة إذا شعرت بالارتياح إزاء ذلك. كما يمكنها أيضًا التحدث حول الأمر مع مديرها المباشر أو مدير الموارد البشرية. إذا لم تتخذ زميلتك أي إجراء، فعندئذ ينبغي عليك الإبلاغ عما قالت لك - حتى إذا لم تكن معك كل المعلومات أو لم تتعرضي للتحرش شخصيًا. فمن المهم للغاية وضع حد لأي سلوك مسيء قبل أن يتدهور الأمر ويصبح خطيرًا.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول التحرش الجنسي، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

يحق لكل فرد منا التمتع بالاحترام والكرامة الإنسانية. وفي مجموعة L'ORÉAL، يعد هذا المبدأ جزءًا لا يتجزأ من طريقة عملنا. لهذا من غير المقبول أي سلوك أو تصرف من شأنه المساس بهذا الحق، وعلى وجه الخصوص، أي شكل من أشكال التحرش الجنسي.

من المتوقع أن نقوم جميعًا بـ:

- الامتناع عن التحرش الجنسي
- إيقاف أي سلوك على الفور بمجرد إخبارنا أنه غير مرغوب فيه
- دعم وتشجيع التزام L'ORÉAL بتوفير مكان عمل خال من التحرش الجنسي بكافة أشكاله

الخصوصية

يحق لكل فرد منا التمتع بالخصوصية.

لهذا تلتزم مجموعة L'ORÉAL باحترام سرية معلومات الموظفين الشخصية (مثل عناوين منازلهم وصورهم وسجلاتهم الشخصية). تقوم الشركة بتجميع والاحتفاظ بمثل هذه البيانات اللازمة فقط لتسيير مجموعة L'ORÉAL بفعالية.

فإذا كنت تمتلك صلاحية الوصول إلى بيانات الموظف الشخصية، فمن المتوقع أن تقوم ب:

- التأكد من تقديم هذه المعلومات فقط للأشخاص المصرح لهم بذلك ، على أساس مبدأ "ضرورة الإطلاع"
- التأكد من عدم تقديم هذه المعلومات بالمرّة لأي شخص خارج مجموعة L'ORÉAL، إلا إذا كنت مطالبًا بذلك من قبل القانون – أو بإذن خاص من الموظف
- التأكد من حفظ هذه المعلومات في مكان آمن
- الامتناع عن الاحتفاظ بهذه المعلومات لوقت أطول من اللازم عن الغرض القانوني أو التجاري الذي تم تجميعها لأجله
- طلب المشورة قبل نقل هذه البيانات الشخصية خارج بلد مصدرها

من المتوقع أن نقوم جميعًا:

- بالامتناع عن الوصول إلى بيانات الموظف الشخصية وحفظها، إلا إذا كان لدينا الإذن اللازم وحاجة تجارية واضحة لهذه المعلومات
- باحترام حق خصوصية زملائنا

س: أريد أن أفاجئ إحدى زميلاتي بهدية يوم ميلادها في منزلها. لهذا طلبت من الموارد البشرية إعطاني عنوانها الشخصي لكنهم قالوا أنهم لا يمكنهم أن يمدونني بتلك المعلومات، لأن ذلك يعد "انتهاكًا لحق خصوصيتها"! أليس في هذا الأمر مبالغة؟

ج: لا. لقد كانت عدم استجابة قسم الموارد البشرية صائبة تمامًا – لأن كل البيانات الشخصية للموظفين يجب أن تبقى طي الكتمان. ولا يمكنهم بدء منح الاستثناءات.

س: لقد سمعت مؤخرًا مديري يتحدث مع مصلحة الموارد البشرية حول إحدى زميلاتي التي هي مريضة للغاية. وفي أوقات فراغي، أتطوع في المنظمات الخيرية التي تساعد الأشخاص المرضى للغاية وأود أن أعرف إذا كان هناك أي شيء يمكنني فعله للمساعدة. هل يمكنني التحدث مع زميلتي مباشرة أم عليّ التحدث إلى مديري أولاً؟

ج: لا ينبغي أن تتحدث مع زميلتك. ولكن بدلاً من ذلك، ينبغي عليك إخبار مديرك و/أو قسم الموارد البشرية بأنك سمعت هذه المحادثة. وبالطبع، لا ينبغي أن تشارك هذه المعلومات مع أي شخص وذلك احترامًا لخصوصية زميلتك.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة تتعلق بالخصوصية، فاتخذ الخطوات المناسبة لحلها. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير حماية البيانات أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

تضارب المصالح

س: ابن عم أحد زملائي يعمل معن، كما أن أحد أصدقاء مدرستي القدامى بدأت في العمل معي. أشعر بالقلق قليلاً من أن الآخرين قد يظنون أن هناك تضارب في المصالح في هذا الوضع. هل تنطبق هذه السياسات على الأقارب المباشرين – أم إنها تنطبق على هذا الوضع أيضاً؟

ج: الإجابة بسيطة: إذا كانت هناك صلة مثل هذه يمكنها أن تؤثر على موضوعيتك، فيتعين عليك تطبيق هذه السياسة وطلب المشورة. كون فرد من عائلة أحد الموظفين أو صديق له يعمل بالفعل في مجموعة L'ORÉAL فهذا ليس مرتبباً بمدى جدارتهم كمرشحين لوظيفة في الشركة. ولكن يجب بدل كل الجهد للتأكد من أن تقييم الأداء و تحديد الراتب يكون من قبل شخص محايد، و مراقبة مثل هذه المواقف باستمرار لضمان تحقيق الموضوعية والمساواة للكل.

س: أنا معجب حقاً بجودة عمل مورد معين لمجموعة L'ORÉAL ، ومن ثم أريد أن استثمر في شركته. هل هناك أي تضارب للمصالح في هذا الوضع؟

ج: حتى على الرغم من أن مشاركتك ستكون مالية فقط، فهناك احتمال حدوث تضارب في المصالح على حسب منصبك في مجموعة L'ORÉAL ومدى تأثيرك على قرارات المشتريات ومقدار استثمارك وأهمية مجموعة L'ORÉAL كعميل للشركة المعنية. الطريقة الوحيدة لمعرفة إذا كان هذا مسموحاً به أم لا هو إعلام مديرك أو مدير الموارد البشرية ومناقشة الأمر معه بصراحة.

س: يمتلك ابني فندقاً محلياً جيداً حقاً، وتستخدمه كثير من الشركات الموجودة في المنطقة للغذاء والاجتماعات. وهو أحد الخيارات المناسبة للحدث الذي نعدده. خصوصاً وأنه أفضل من حيث السعر والجودة مقارنة بالخيارات الأخرى، هل هناك أي موانع لقيامي أنا بالحجز؟

ج: نظراً للسعر التنافسي وشعبية المكان، قد يكون من المقبول تنظيم أحداث الشركة هناك. ولكن، لن يكون الأمر صائباً إذا كنت مشاركاً في صنع القرار، وذلك لأن هناك تضارب واضح في المصالح في هذا الموقف. وكما في كل الحالات المماثلة عندما يعمل أحد أفراد العائلة عند المورد الحالي أو المحتمل أو شريك تجاري آخر، ينبغي إعلام مديرك المباشر بهذا الأمر. وعندئذ سيتخذ المدير الإجراءات اللازمة لتجنب وضعك في موقف حرج.

يتعين علينا جميعاً تجنب المواقف التي قد تؤدي إلى تضارب مصالحنا الشخصية مع مصالح مجموعة L'ORÉAL.

فمجرد احتمال التضارب يؤدي إلى الإساءة إلى سمعة مجموعة L'ORÉAL – فضلاً عن سمعتنا.

مفتاح التعامل مع أي تضارب محتمل هو الإفشاء الكامل. مما يتيح فرصة التحقيق الصحيح في كل شيء. وبالتالي، قد يتضح أن الشيء الذي بدا للوهلة الأولى مثيراً للمشاكل هو في الواقع لا يضر بالشركة بتاتا. ولكن الإفشاء الكامل هو الطريقة الوحيدة التي يمكن أن يتأكد بها أي شخص معني بذلك – ومن ثم يمكنه التحدث عنها بثقة مع الآخرين.

من المتوقع أن نقوم جميعاً:

■ بإعلام مديرننا المباشر إذا كان هناك تضارب محتمل في المصالح من شأنه التأثير أو ظهوره كمؤثر على قراراتنا وتصرفاتنا (على سبيل المثال، عندما يقوم أحد الموردين بتوظيف أحد أفراد عائلته)

■ بالامتناع عن تقلد أي منصب أو الاشتراك أو المساهمة في أي مؤسسة منافسة أو عميلة أو موردة أو أي شريك تجاري آخر لمجموعة L'ORÉAL، إذا كان منصبنا في مجموعة L'ORÉAL يتيح لنا إمكانية التأثير على العلاقة التجارية

س: أثناء وقت فراغي، أنا نائب رئيس جمعية حماية المستهلكين الوطنية. ولقد توليت هذه الوظيفة منذ عدة سنوات. وعلمت الآن أن الرابطة تعتزم الضغط لتغيير القانون مما قد يتسبب في مشاكل لمجموعة L'ORÉAL. ماذا علي أن أفعل؟

ج: تحترم مجموعة L'ORÉAL خصوصية الموظفين وتنتظر نظرة إيجابية إلى الموظفين الذين يساهمون في المجتمع من خلال الرابطة أو المنظمات الخيرية. ولكن ينبغي أن تقوم بإعلام مديرك المباشر بعضويتك أو اشتراكك في أي منظمة من هذه المنظمات عندما تشعر أن هناك تضارب أو تضارب محتمل مع مصالح مجموعة L'ORÉAL. سيتمكن مديرك أو مدير الموارد البشرية من توجيهك إلى الإجراء الصائب. في هذه الحالة، من الحكمة أيضًا الصراحة الكاملة مع زملائك في الرابطة لتوضيح تعارض المصالح لهم أيضًا وللانسحاب ربما من أي اشتراك في حملة ضغط معينة.

س: زوجتي تعمل في إحدى الشركات المنافسة لمجموعة L'ORÉAL. ونحن لا نتحدث عن العمل في المنزل ولكني لا أعتقد أنه من حق الشركة معرفة ما تفعله زوجتي في حياتها المهنية. ولكن لفت بعض زملائي نظري إلى أنني قد أكون في موقف مثير للشكوك. فماذا علي أن أفعل؟

ج: قد يبدو ذلك تضاربًا في المصالح. ولحماية نفسك وحماية الشركة، ينبغي إعلام مديرك أو مدير الموارد البشرية بهذا الأمر. علاوة على ذلك، ينبغي أن تستمر أنت وزوجتك في نقادي مناقشة العمل واتخاذ الخطوات للتأكد من حماية معلومات الخاصة أو المعلومات السرية لكلا الشركتين.

س: يواعد أحد أعضاء فريقتي سكرتيرته منذ شهرين. ولقد تكتموا هذا الأمر في العمل، ومع ذلك اكتشف الموظفون الأمر. ليس من المفترض أنني أعرف هذا الأمر على الصعيد الرسمي. ولقد تسببت هذه العلاقة في انتشار كافة أنواع الشائعات، ولكن من الإنصاف أن أقول أن بعض السكرتيرات الأخريات لسن سعيدات بهذا العلاقة. وبالطبع، أراقب العمل عن كثب للتأكد من عدم وجود أي دليل على المحاباة – ولكن ماذا لو انفصلا وتدهورت الأمور؟ هل علي أن أفعل أي شيء بخصوص هذا الأمر – وإن كان الأمر كذلك فما هو هذا الشيء؟

ج: هذا موقف حساس للغاية. في مجموعة L'ORÉAL، نحن نحترم حياة الموظفين الخاصة ولذلك لا نحتاج أو لا نريد أن نعرف علاقتهم العاطفية. ولكننا بالتأكيد نهمنا علاقتهم المهنية. الوضع الذي وصفته غير مناسب بسبب وجود تضارب في المصالح. فمن غير المتوقع أن يقوم المدير بتقييم مرؤوسيه بموضوعية إذا كان مرتبطًا بهم عاطفيًا. عليك استشارة مدير الموارد البشرية لمناقشة كيفية التعامل مع هذا الوضع. علمًا بأن الحل المثالي هو أن يغير أحد الموظفين وظيفته، ومن ناحيتنا سنتأكد من تحقيق ذلك بفعالية ودقة مع احترامنا لكل المقترضات و النصوص القانونية. كما أنه وفقًا للأحداث والظروف، قد يكون هناك أيضًا شبهة للتحرش الجنسي.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول تضارب المصالح، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

طريقة عملنا
بصفتنا شركة مسؤولة ومواطنة

"نقوم بدورنا في خلق عالم ينعم
بالجمال والإنصاف"

روح L'ORÉAL



الأنشطة السياسية

تحتزم مجموعة L'ORÉAL حق الموظفين في المشاركة كأفراد في العملية السياسية – طالما أنهم يحرصون على أنهم بذلك لا يمثلون الشركة.

من المتوقع من أي شخص منا يقوم بالمشاركة في الأنشطة السياسية القيام بالتالي:

■ توضيح أنه لا يمثل مجموعة L'ORÉAL بأي شكل من الأشكال

■ تجنب كل استخدام لموارد الشركة (بما في ذلك، وقت الشركة وهواتفها وورقها وبريدها الإلكتروني وأصولها الأخرى) لتنفيذ أو دعم أنشطته السياسية الشخصية

س: أقوم بعمل تطوعي لمرشح محلي تتوافق سياساته إلى حد كبير مع قيم L'ORÉAL. هل يمكنني استخدام آلة النسخ لنسخ قليل من المنشورات؟

ج: لا. لا تستخدم وقت الشركة أو مواردها أيًا كان نوعها لدعم الأنشطة السياسية.

س: سألني مديري المباشر إذا كنت أريد التبرع لحملة البلدية الخاصة بابنته. هل هذا مناسب؟

ج: لا. حتى إذا لم يضغط عليك مشرفك، فمن غير المناسب التقدم بمثل هذا الطلب، مهما كان بريئاً والذي قد يكون ملزماً.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول الأنشطة السياسية، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير العلاقات العامة أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

المساهمة في المجتمع

س: المستشفى الذي أتطوع للعمل فيه طلب منا إشراك متطوعين جدد و يريدني أن أقوم بإشراك مجموعة L'ORÉAL أكثر وأنا أعرف أن العديد من زملائي قد يبدون استعدادهم. هل يمكنني التحدث معهم مباشرة؟

ج: إذا كان هذا المستشفى يمثل فرصة تتماشى مع الإستراتيجية الكلية للأفعال الخيرية لمجموعة L'ORÉAL، فينبغي عليك التحدث إلى مديرك لمعرفة إذا كان من الممكن عقد شراكة بين الشركة والمستشفى. تبذل مجموعة L'ORÉAL قصارى جهدها "للمشاركة بأكثر من الأموال" ولتنمية شراكات تجمع بين التبرعات العينية والنقدية ومشاركة الموظفين وخصوصاً إفادة الغير بالخبرة التي تتميز بها في العديد من المجالات. يمكن أن تكون الشركة هي الراعية لهذا المشروع وتقوم بتطوير برنامج طويل الأمد مثمر مع المستشفى.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول المساهمة في المجتمع، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

مجموعة L'ORÉAL فاعل مسؤول في المجتمع، وهي جار جيد ومواطن ملتزم نحو المجتمعات التي نقوم فيها بأعمالنا. ونحث الموظفين على لعب دور فعال في المجتمع.

من المتوقع أن نقوم جميعاً:

- بدعم المشروعات الخيرية التي تروج لها مجموعة L'ORÉAL، من خلال المشاركة في هذه المشروعات التي تهمننا والتي تضيف على صورتنا كأفراد قيمة أكبر
- بالتأكد من أننا لا نقوم بإشراك مجموعة L'ORÉAL إلا في مشاريع تعكس استراتيجية الشركة الخيرية وتعكس مبادئ شركتنا
- بإدراك أن فعل الخير هو التزام طويل الأمد وينبغي أن تتسم كل المشاركات، بغض النظر عن حجمها، بخطة واضحة حول كيفية تطوير الشراكة بمرور الوقت

س: تساءل المكتب التنفيذي للبرنامج الخيري الذي أشرك فيه في مدينتي إذا كان بإمكان مجموعة L'ORÉAL تقديم بعض المنتجات المجانية لدعم قضيتهم. وأنا أعلم أن هناك كمية كبيرة من الشامبو وغسول الاستحمام سيتم تدميرها لأنها في العلب القديمة. ويمكنني الترتيب لتجميعها دون أن يعرف أي شخص. هل يمكنني منحها لهم؟

ج: يسعد مجموعة L'ORÉAL دعمك في جهودك الخيرية إذا كانت تتوافق مع استراتيجية الشركة. ينبغي عليك إعلام مديرك، الذي يمكنه البت فيما إذا كان هذا السبب الخيري متوافقاً مع إستراتيجية مجموعة L'ORÉAL واقتراحه على الشخص المسؤول عن الأعمال الخيرية في دولتك.

الريادة البيئية

س: يوجد عطل بجهاز التحكم في التلوث في جزء مهم من آلة التصنيع، ولقد علمت للتو أن الحصول على قطع الغيار وإصلاح الآلة سيستغرق ثلاثة أيام. هل يمكننا حقًا تحمل تبعيات توقف الإنتاج خصوصًا عندما يكون لدينا كمية كبيرة من الطلبات المترامية والتي تأخر تليبيتها؟

ج: ليس لدينا خيارًا آخر. فالتزامنا بإجراءات غير ضارة بالبيئة له الأولوية على الأرباح قصيرة الأمد أو الجداول الزمنية للإنتاج. يجب عدم تشغيل الآلة بدون جهاز التحكم في التلوث المناسب. ينبغي عليك إبلاغ مديرك المباشرة لمساعدتك على إيجاد حل.

س: طالما أننا نلتزم بالقانون المحلي، لماذا يجب علينا اتباع معايير L'ORÉAL البيئية إذا كانت في غير صالحنا من الناحية التنافسية؟

ج: التزام L'ORÉAL نحو البيئة يتعدى مجرد الامتثال للقانون. إذا شعرت أن هناك مسألة تجارية تنافسية على المحك، فينبغي عليك مناقشتها مع مديرك.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول البيئة، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير الصحة والسلامة أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

تحتزم مجموعة L'ORÉAL البيئة وتسعى للحد من تأثيرها البيئي إلى أقصى حد. ونسعى إلى المصارحة حول إنجازاتنا في هذا المجال، فضلًا عن التحديات التي تواجهها.

تؤثر العديد من الإجراءات اللازمة لطرح منتجاتنا في الأسواق تأثيرًا مباشرًا على البيئة. ويعتبر الحد من هذا التأثير على قدر الإمكان مسؤولية كل فرد منا. ولكل خطوة صغيرة قيمتها.

من المتوقع أن نقوم جميعًا بـ:

- تنفيذ التزام L'ORÉAL بإنجاز عمليات غير مضرّة بالبيئة
- تفضيل استخدام المواد الخام القابلة للتجديد وتطوير تعليب غير ضار بالبيئة
- وضع في عين الاعتبار في كل جوانب عملنا كيفية تأثير سلوكنا على البيئة، وذلك حتى يتسنى لنا الحد من هذا التأثير قدر الإمكان: على سبيل المثال، بالاستغناء عن السفر غير اللازم وتوفير المياه والطاقة وتقادي تكوين النفايات. وعندما تصبح النفايات أمرًا لا مفر منه، يجب علينا التأكد من إعادة تصنيع المواد أو التخلص منها بطريقة مسؤولة. فحتى المبادرات الصغيرة، مثل فصل نفايات الطعام عن أماكن تناول الطعام في الشركة، يمكن أن يحدث فرقًا
- اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة لمنع وإيقاف انتهاكات سياسة L'ORÉAL البيئية
- إبلاغ الإدارة أو مدير الصحة والسلامة فورًا بأي تسربات أو انبعاثات غير معتادة إلى الهواء أو الماء

طريقة عملنا إرشادات إضافية للمدراء

"نحن نزاوّل أعمالنا بنزاهة"

L'ORÉAL روح



دور المدير

بصفتك المدير، تتحمل مسؤولية إضافية لأنك:

- تعتبر قدوة وتروج للسلوك الأخلاقي
- صانع القرار في مسائل أكثر خطورة وتعقيد
- من يلجأ إليه الفريق للحصول على النصح والمساعدة

وبصفتك المدير، ستتعامل أيضًا مع موضوعات بشكل عام تواجه المدراء فقط، ألا وهي:

- الإعلان والتسويق
- التداول بناءً على معلومات متميزة
- اختيار الموردين والمساواة في معاملتهم
- المنافسة المشروعة
- الضرائب

س: أيهما أكثر أهمية بالنسبة لي كمدير: تلبية الالتزامات لتحقيق الأهداف المالية أو التجارية أم الالتزام "بروح L'ORÉAL" و"طريقة عملنا"؟

ج: كل منهما ملازم للآخر، وتربطهما صلة مباشرة، ففعل الأشياء الصائبة لأسباب صائبة هو دومًا العمل الجيد. فالممارسات التجارية الغير أخلاقية والغير قانونية لا تخدم مصالح الشركة على الإطلاق.

الإعلان والتسويق

س: أرثني زميلة لي اقتراح تسويق مستحضر للجسم استخدمت فيه عارضة أزياء شابة نحيفة للغاية. وهو في رأيي مقبت كأقل ما يوصف به وقد يتسبب لنا في اتهامات بتشجيع الفتيات على تجويع أنفسهن للحصول على جسم نحيف بطريقة غير صحية. لقد قالت إنني أخذت الموضوع بحساسية مفرطة وأن الإعلان تم إرساله لاعتماده بالفعل. ماذا علي أن أفعل؟

ج: لقد تم تصميم الإعلان والتسويق الخاص بنا لتحقيق أقصى تأثير ممكن على الجمهور المنشود، لذلك نحن نتحمل مسؤولية كل الرسائل التي نرسلها – أو تقهم من الإعلانات. وفي ظل القلق المتزايد إزاء اضطرابات تناول الطعام بين الفتيات الشابات والمخاطر الصحية المرتبطة بهذا الأمر ينبغي وضع ذلك في الاعتبار عند اتخاذ قرارات حملاتنا الإعلانية. ولا يعني ذلك ألا نبدع، ولكن علينا التأكد من أن الرسالة الإعلانية لن يتم إساءة تفسيرها على أنها تشجع سلوكاً غير صحي أو ضار.

س: أقوم بإعداد برنامج تسويقي لمنتوج جديد. ولقد أفاد قسم البحث والتطوير المسؤول أن المنتج "يقلل من التجاعيد" فقط، ولكن مديري أخبرني أنه "يزيل التجاعيد". أشعر بالقلق بأن ذلك ليس صحيحاً تماماً. ما هو الفعل الصائب الذي عليّ فعله؟

ج: من عدم الأمانة زيادة مبيعات منتجاتنا بادعاء مزايها مبالغ فيها أو مضخمة، كما يؤدي ذلك إلى زعزعة ثقة عملائنا فينا. إذا لم يقد المنتج بإزالة التجاعيد، فعندئذ لا ينبغي أن تدعي أنه يفعل.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول الإعلان والتسويق، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو المدير العلمي أو مدير القوانين الفنية أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

يعتمد الإعلان والتسويق في مجموعة L'ORÉAL على أداء ومزايا منتجاتنا. ويعتبر هذا المبدأ أساسياً للفوز بإخلاص العملاء والمحافظة عليهم.

من المتوقع من كل فرد منا يشارك في التسويق والترويج لمنتجاتنا أن يقوم:

- بالتأكد أن كل المواد الترويجية والإعلانية تعتمد على بيانات علمية ونتائج مؤكدة
- بإعطاء وصف صحيح وحقيقي لمنتجاتنا والنتائج المحصل عليها حتى في الصور و العينات
- ببذل قصارى الجهد للتأكد من إمام عملائنا فعلا بالعرض من منتجاتنا واستخدامها الصحيح
- بمراعاة رد الفعل المحتمل للجماعات الدينية أو العرقية أو الثقافية أو الاجتماعية لإعلاناتنا
- بالتأكد من عدم وضع منتجاتنا على أي منفذ للبيع (برامج الراديو أو التلفاز أو المجلات أو الوسائط الرقمية) يتبع إستراتيجية لجذب الجمهور تعتمد على استغلال العنف المتطرف أو الإباحية أو تعزيز مشاعر الكراهية نحو الآخرين، فمثل هذه الإستراتيجيات تتنافى مع مبادئ مجموعة L'ORÉAL
- بالحرص كل الحرص على أن تتماشى تصرفاتنا مع روح L'ORÉAL إذا كنا نعتزم الإعلان للأطفال أو الشباب

التداول بناءً على معلومات متميزة

س: لست خبيراً قانونياً. ما معنى "المعلومات المتميزة" بالضبط؟

ج: "المعلومات المتميزة" هي مفهوم يحدده القانون. وبصفة عامة، هي المعلومات الغير متاحة للعامّة والتي يمكن أن يعتبرها أي مستثمر حكيم هامة في اتخاذ قرار الاستثمار. يمكن أن تكون هذه المعلومات متعلقة بمجموعة L'ORÉAL لكنها قد تكون متعلقة أيضاً بعملائها أو مورديها أو شركة أخرى لها اتصالات مع مجموعة L'ORÉAL. يمكن العثور على معلومات إضافية في وثيقة أخلاقيات سوق الأسهم الخاصة بنا.

س: لقد سمعت أن مجموعة L'ORÉAL على وشك شراء شركة أخرى. يبدو ذلك فرصة ممتازة لشراء الأسهم في واحدة منهما – أو كلاهما، نظراً لأن قيمة الأسهم سترتفع عند الإعلان عن الصفقة. من الصائب بالنسبة لي أن أقدم وأقوم بذلك؟

ج: لا. باعتبارك أحد موظفي L'ORÉAL، غالباً ما سيتم اعتبارك متداول بناءً على معلومات "متميزة" ولذلك لا يمكنك شراء أو بيع الأسهم سواء في مجموعة L'ORÉAL أو الشركة الأخرى إلا بعد أن يتم الإعلان عن الصفقة للجمهور.

س: أدرك أنه لا يمكنني شراء أسهم L'ORÉAL بنفسني بناءً على المعلومات الداخلية. لكن ماذا لو "حدثت" وأخبرت "صديقتي" أن الآن ربما يكون وقتاً مناسباً لشراء الأسهم – هل يكون ذلك صائباً؟

ج: لا. يعتبر ذلك كما لو اشتريت الأسهم بنفسك. حتى إذا كان كل ما سمعته شائعة، فقد تزيد بذلك من إشاعتها وهو ما يعتبر أيضاً غير أخلاقي وفي بعض الحالات غير قانوني.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة تتعلق بالتداول بناءً على معلومات داخلية، فاتخذ الخطوات المناسبة لحلها. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو القسم القانوني أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

على الرغم من أن مجموعة L'ORÉAL لا ترغب في تقييد حرية الموظفين في إجراء استثمارات شخصية مناسبة، ولكنه يجب على كل فرد منا أن يضع نصب أعينه خطر التورط في "التداول بناءً على معلومات متميزة" عند اتخاذ قرارات الاستثمار.

من المتوقع أن نقوم جميعاً:

- بإدراك أن استخدام المعلومات السرية في اتخاذ قرارات الاستثمارات يمكن أن يكون تحت طائلة المقتضيات القانونية المتعلقة بالتداول بناءً على معلومات متميزة
- بالامتناع عن شراء أو بيع الأسهم في مجموعة L'ORÉAL أو أي شركة أخرى إذا كان لدينا معلومات متميزة في هذا الوقت
- بتجنب إفشاء مثل هذه المعلومات المتميزة لأي شخص خارج الشركة، بما في ذلك أفراد العائلة
- بتجنب إفشاء مثل هذه المعلومات المتميزة لأي شخص داخل الشركة، باستثناء الإفشاء على أساس مبدأ "ضرورة الاطلاع"
- بحماية المعلومات المتميزة من الإفشاء الغير متعمد

اختيار الموردين والمساواة في معاملة الموردين

■ بالامتثال عن مطالبة الموردين بتقديم تنازلات غير معقولة من أجل الفوز أو الاحتفاظ بالعمل مع مجموعة L'ORÉAL. وعلى وجه الخصوص، تجنب العلاقات المتبادلة. (بما في ذلك الإشارة الضمنية أو الصريحة بأن قرار شراء السلع أو الخدمات يتوقف على اتفاقية متبادلة تلزم المورد بشراء منتجاتنا أو خدماتنا)

■ بحماية معلومات المورد السرية كما لو كانت معلومات خاصة بنا، وعلى وجه الخصوص، التأكد من أننا نحترم حقوق الطبع والنشر و حقوق الملكية الفكرية

نحن نفتخر بسمعتنا بالتعامل مع الموردين بطريقة متضامنة و شفافة. وتعتمد هذه العلاقات على مبادئ الحياد والنزاهة واحترامنا لاستقلالهم وهويتهم. لن نقوم مجموعة L'ORÉAL باستغلال وضعها في السوق لإحراز أدنى امتياز.

س: أحاول العثور على مورد جديد لتوريد المواد المكتبية. وقد قدم أول مورد اتصلت به خدمة جيدة، لكنها كانت باهظة الثمن. أما الثاني فلم يكن على نفس القدر من الجودة، لكنه أرخص (وبشكل أساسي لأنه أجرى خصمًا كبيرًا في محاولة للفوز بأعمال L'ORÉAL). هل يمكنني إخبار المورد الأول بالسعر الذي قدمه المورد الثاني، من أجل محاولة خفض أسعاره؟

ج: يمكنك إخبار المورد الأول بأنه لديك عرضًا بسعر أفضل من مورد آخر، ولكن ينبغي حماية هوية المورد الثاني، وإلا ستمنح المورد الأول معلومات أسعار حساسة حول منافسه، وهو ما لا يعد أخلاقيًا و لا قانونيًا في بعض الحالات.

س: لقد وجدت موردًا جيدًا بحق لكنه بدأ أعماله في التو وتعتبر مجموعة L'ORÉAL عميله الوحيد في الوقت الحالي. هل يمكنني التعامل معه؟

ج: نعم. لا يوجد أي سبب يمنعك من مساعدة هذا المورد على بدء أعماله. ولكن ينبغي أن تذكر في العقد أنه من المتوقع أن يجد عملاء آخرين قبل فترة زمنية محددة، والتي بانتهائها إن لم يستطع تحقيق ذلك، فقد تفكر مجموعة L'ORÉAL في تغيير المورد. وإذا كان جيدًا حقًا، فلن يقف هذا الشرط عتبة في طريقه.

لا تقتصر علاقة مجموعة L'ORÉAL بمورديها على شراء وتسليم السلع والخدمات. بل تعتبر هذه العلاقة جزءًا جوهريًا من النجاح طويل الأمد لأعمالنا، حيث سيتم الحكم علينا من خلال جودة العلاقات التي نملكها مع موردينا. وعلى وجه الخصوص، سنخضع لتدقيق شديد حول كيفية اختيار موردينا ومدى التزامهم بتنفيذ العمل بقدر من المسؤولية.

من المتوقع أن يقوم كل فرد يتعامل مع الموردين:

■ باختيار الموردين على أساس مناقصات تنافسية مفتوحة تعتمد على معايير موضوعية لتقييم الأداء وجودة الخدمة، والتأكد من مقارنة كل عروض الموردين والنظر فيها بنزاهة ودون محاباة

■ بالاتسام بالشفافية حول عملية المناقصة وإرسال تعليقات آمنة تراعى فيها مشاعر الآخرين خصوصًا بالنسبة للمناقصات المرفوضة

■ بالتأكد من استيعاب وقبول كل الموردين أينما كان مكان عملهم الشروط العامة للمشتريات والسادد الخاصة بالشركة، التي تتضمن تصورات L'ORÉAL الأخلاقية

■ بتقديم تقييم للموردين على أساس مؤشرات موثوق فيها وشفافة وموضوعية

■ بدعم الموردين لتلبية توقعات L'ORÉAL - وفي نفس الوقت التمتع بالشجاعة لإنهاء العلاقة مع الموردين الذين يفشلون دومًا في تلبيةها

■ بدفع الثمن للموردين في الوقت المحدد ووفقًا للشروط المتفق عليها (بشرط أن يلتزم المورد بشروط العقد)

■ بالتأكد من أن المورد لا يعتمد كليًا على أعمال L'ORÉAL

س: أخبرني شخص ما بشكل سري أن أحد موردينا بالخارج يخضع للتحقيق بسبب اتهامات باستخدام العمل القهري. لم يخبرني المورد عن ذلك، وفي زيارات الموقع السابقة لم يكن هناك أي شيء يثير القلق. هل عليّ تجاهل هذه الشائعات؟

ج: لا. ينبغي أن تتحقق وتساءل المورد لمعرفة الأمر. وإذا ساورتك أي شكوك، فعليك الإشارة إليها في برنامج التدقيق الإجتماعي لمجموعة L'ORÉAL، الذي يتضمن إرسال مراجع خارجي للتحقق من المعلومات المتعلقة بممارسات التوظيف وحالات العمل والمسائل الأخرى.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول اختيار الموارد أو معاملته، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو مدير المشتريات أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضًا الفصل "مناقشة مفتوحة").

المنافسة المشروعة

- بتجميع المعلومات التنافسية من خلال الوسائل المشروعة فقط و بيان هويتنا دومًا كأحدموظفي مجموعة L'ORÉAL عند تجميع هذه المعلومات
- عدم السماح أبدًا للموظفين الجدد بمجموعة L'ORÉAL بمشاركة المعلومات السرية حول المنافسين الذين عملوا معهم من قبل

س: قابلت أحد ممثلي منافس لنا في معرض تجاري مؤخرًا. وأثناء تناولنا الشاي معًا، ذكر أن شركته سترفع أسعار العديد من المنتجات الرئيسية قريبًا. وهذه معلومات في غاية الأهمية حقًا! من يمكنني إخباره بها حتى يمكننا استغلال الموقف على أكمل وجه؟

ج: نحن لا نشارك أو نتبادل معلومات المناقصات أو الأسعار مع المنافسين. بما في ذلك سياسات الأسعار والخصومات والعروض الترويجية وحملات تخفيض وفاء العملاء والضمانات وبنود وشروط البيع. وإذا تطوع أحد المنافسين بمثل هذه المعلومات، فينبغي إبلاغ مديرك المباشر وتحذيره على الفور. على الرغم من أن هذا التبادل تم بنية حسنة، فقد يبدو أيضًا كما لو كنا نثبت الأسعار أو نتلاعب بالمناقصات وهو ما يعتبر أمرًا غير أخلاقيًا وفي معظم الدول غير قانوني.

س: مجموعة L'ORÉAL هي أحد أعضاء رابطة مستحضرات التجميل المحترفة الوطنية وأنا أمثل مجموعة L'ORÉAL في اللجنة التجارية. وبعد أحد اجتماعات اللجنة الشهرية، اقترح أحد زملائي، الذي يمثل منافس معروف جدًا، اجتماع أعضاء اللجنة في مطعم لتعزيز العلاقات الشخصية وللتحدث "بشكل غير رسمي". ماذا علي أن أفعل؟

ج: لا تقبل الدعوة وقم بإبلاغ القسم القانوني على الفور. فنحن نلتزم بتحذير الرابطة من مثل هذه الاجتماعات "غير الرسمية". وتذكر أن التعامل مع المنافس يجب أن يكون استثنائيًا ومقصورًا على الموضوعات غير الإستراتيجية وغير الحساسة وغير المحددة مسبقًا. احرص على تجنب التعاملات غير الرسمية وحتى المناسبات الاجتماعية مع المنافسين. وإن حدث أثناء اجتماع رسمي "مسموح به" أن أدركت أن مسائل حساسة سيتم طرحها للمناقشة، فما عليك سوى مغادرة الاجتماع والتأكد من تسجيل واقعة مغادرتك للاجتماع في سجل الاجتماع.

نحن نحترم جميع الأطراف الفاعلة في مهنتنا، بما في ذلك المنافسين. ونحن نعاملهم بالطريقة التي نحب أن يعاملونا بها. فوضعنا كشركة رائدة في صناعة مستحضرات التجميل يزيد من واجبنا على أن نكون قدوة حسنة في هذا المجال.

ومن مصلحتنا العمل في صناعة تكون فيها الممارسات حسنة الصيت، لأن ذلك من شأنه تسهيل عملنا وتعزيز ثقة عملائنا فينا. يمكن أن تؤدي مشاركة أي نوع من المعلومات مثل الأسعار أو التكاليف أو خطط التسويق إلى إظهار، فعليًا أو بشكل صوري، كوننا نثبت الأسعار أو نقسم المناطق أو أي نوع آخر من التلاعب أو الإضرار بالسوق الحر.

من المتوقع أن نقوم جميعًا:

- بتجنب أي اتصال بالمنافسين تتم فيه مناقشة المعلومات السرية
- بتجنب إقناع العملاء أو الموردين بخرق العقود مع المنافسين
- بالامتناع عن اتخاذ أي إجراءات متعمدة لغلق مصادر التوريد أمام المنافس
- بالتأكد من أننا لا نعقد اتفاقيات تعامل حصري (أي العقود التي تتطلب من الشركة الشراء أو البيع فقط لمجموعة L'ORÉAL) بدون استشارة قانونية مسبقة إذا كان من المحتمل اعتبار أن مجموعة L'ORÉAL لا وضع مهيم في السوق
- بالتأكد من أننا لا نفرض عقودًا تربط أو تجمع معًا منتجات أو خدمات مختلفة (على سبيل المثال تلك التي تتطلب من مشتر يريد شراء منتج واحد شراء منتج "مرتبط" ثان أيضًا) أو السماح بخصومات كجزء على وفاء العميل قبل الحصول على مشورة قانونية بما إذا كان من المحتمل اعتبار مجموعة L'ORÉAL في وضع مهيم في السوق
- بالامتناع عن كل الملاحظات التي تحتقر المنافسين (بما في ذلك البيانات الخاطئة حول منتجاتهم أو خدماتهم)
- بإعلام مديرك المباشر على الفور إذا تلقيت أو استخدمت سهوًا المعلومات السرية أو معلومات الخاصة بالمنافسين والتي تعنيهم وحدهم من الناحية القانونية أو تعني أطراف أخرى

الضرائب

تهدف مجموعة L'ORÉAL إلى أن تكون شركة مسؤولة و مواطنة أينما تعمل. ومن العوامل الرئيسية لتحقيق ذلك هو احترام كل قوانين الضرائب المعمول بها، مع التأكد من احترام الإلتزامات ضريبية المحلية (الوثائق و الآجال) وسداد الضرائب الوطنية والمحلية بالكامل وفقاً لما تنص عليه هذه القوانين.

من المتوقع أن نقوم جميعاً:

- بالتأكد من أن مجموعة L'ORÉAL لا تتهرب عن عمد من التزاماتها الضريبية
- بلعب دورنا في المحافظة على سجلات ودفاتر شاملة ودقيقة

س: لقد كنت أحاول الاتصال بمورد يقول أن لديه طريقة لسبك الحديد ستوفر لنا الأموال. وهو يعرض تمرير المستندات لشراء طلبية العيد من السلع عبر دولة ثالثة لتفادي دفع الضريبة على القيمة المضافة المفروضة علينا في حالة عدم تنفيذ ذلك. يبدو مخططاً ذكياً – هل أوافق عليها؟

ج: لا. تعتبر أي محاولة للتهرب من تحقيق التزاماتنا الضريبية بالكامل – وهو ما سيكون عليه الوضع في مثل هذه الحالة – أمراً غير قانوني وغير أخلاقي. فموازنة L'ORÉAL تتضمن أقساماً لسداد كل الضرائب المشروعة.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول الضرائب، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك المباشر أو مدير المالية أو القسم القانوني أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

س: اكتشفت أن أحد منافسينا سيطرح منتجاً جديداً قريباً وهو منتج من شأنه التأثير على إستراتيجيات التسويق والمبيعات الخاصة بنا إلى حد خطير. ونحن بحاجة ماسة لاكتشاف المزيد حول ذلك، أيًا كان ما يتطلبه الأمر. ونظراً للأهمية القصوى لهذا الأمر، هل يمكننا تأجير شخص ما لفرز النفايات للبحث عن أي معلومات قد تطلعنا على إستراتيجية طرح هذا المنتج؟

ج: لا. هذا سلوك غير أخلاقي بالمرّة، و من شأنه الإضرار إلى حد خطير بسمعتنا كشركة نزيهة. لا يمكن أن تكون مجموعة L'ORÉAL طرفاً في مثل هذه الممارسات إطلاقاً. وبصرف النظر عن كون هذا التجسس في غير محله، اسأل نفسك كيف سيبدو الأمر إذا وصل هذا الأمر إلى الصحف! يمكننا فقط تجميع المعلومات التنافسية من خلال الوسائل المشروعة. ومن بين هذه الوسائل فحص منتجات المنافسين واستخدام المصادر المتاحة للعمامة، مثل المنشورات الترويجية والتقارير السنوية ومعرضات المنافسين في المعارض التجارية وبيانات الصناعة التي لا تقشي أي معلومات خاصة بالشركة.

س: منذ ستة أشهر، قمت بتعيين موظفة كانت تعمل في شركة منافسة. وأثناء عملها هناك، اكتسبت خبرة بحث هائلة للغاية في مجال رئيسي بالنسبة لنا. في الواقع، هذه الخبرة كانت سبباً من الأسباب الرئيسية التي قمت بتعيينها. وبالطبع، حرصت كل الحرص على التأكد من عدم تمريرها أي معلومات سرية لنا، ولكن بالتأكيد هناك فترة زمنية محددة، يمكنها بعدها مشاركة خبرتها بحرية؟ وإلا سيصبح الإلتزام بهذه السرية أمراً زانداً عن الحد، أليس كذلك؟

ج: لا. لا توجد هناك فترة زمنية محددة لحماية المعلومات السرية. كان ينبغي تعيين الموظفة على أساس البحث الذي يمكنها القيام به لأجلنا، وليس على أساس البحث الذي قامت به في الماضي لمنافسنا. قد يكون من المناسب أيضاً نقلها إلى قسم مختلف، حيث لن تشعر بأي ضغط للبحث بمعرفة السرية.

تذكر: إذا كنت تواجه مسألة حول المنافسة الشريفة، فلا تحتفظ بالمسألة لنفسك. ستحصل على المساعدة والدعم عند مناقشتها مع مديرك أو القسم القانوني أو مدير الموارد البشرية (انظر أيضاً الفصل "مناقشة مفتوحة").

تعتمد L'ORÉAL على أسلوب موازنة جميع انبعاثات الكربون الناتجة عن عمليات تصميم وإنتاج وتوزيع مستند "قواعد أخلاقيات الأعمال". هذا هو أول مستند "غير مؤثر على الطقس" خاص بنا.

ونحن نقوم بذلك من خلال "Climate Care"، وهي إحدى الشركات ذات الصيت الذائع في تقديم مثل هذه الخدمات

تم النشر بواسطة:

Group Director of Ethics
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANCE
<http://ethics.loreal.wans>

الصور:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/
Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche,
جميع الحقوق محفوظة

futerra التصميم:

Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

تمت طباعة هذه الوثيقة باستخدام الحبر المصنوع من الخضروات والقابل للتحلل وتقنية طباعة تعتمد على قدر قليل من الكحول. كما إنها مصنوعة من ورق معتمد من قبل مجلس Forest Stewardship وتحتوي على 50% من النفايات المعاد تصنيعها بعد الاستهلاك. لقد اخترنا طباعة مزودة بنظام إدارة بيئي ISO 14001 مصادق عليها من طرف معتمد مستقل.



Mixed Sources
Product group from well-managed
forests, controlled sources and
recycled wood or fiber
Cert no. SGS-COC-2408
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

