

L'ORÉAL

קוד האתיקה בעסקים

אופן פעולתנו

2007

תוכן

1	L'ORÉAL של הרוח
2	הקדמה מאת סר לינדי אוון-ג'ונס וז'אן-פול אגון
3	הקדמה מאת הנהלת החברה
4	כיצד להשתמש בקוד הזה
5	כבוד לאנשים, כבוד לחוק וכבוד למנהגי המקום
6	שיח פתוח
7	אופן פעולתנו כעסק
8	בטיחות המוצרים ואיכותם
9	דיוק ברישומים הכספיים והעסקיים
10	השימוש במשאבי החברה
11	מידע סודי
12	ייצוג החברה
13	מתנות והזמנות לאירוח
15	שחד ותשלומי סיוע
16	אופן פעולתנו כמעביד
17	בריאות, בטיחות וביטחון
18	מגוון תרבותי
20	הטרדה והפחדה
21	הטרדה מינית
22	פרטיות
23	ניגוד עניינים
25	אופן פעולתנו כתאגיד אזרחי אחראי
26	פעילות פוליטית
27	תרומה לקהילה
28	שמירה על הסביבה
29	אופן פעולתנו – הכוונה נוספת למנהלים
30	תפקיד המנהל
31	פרסום ושיווק
32	מסחר על סמך מידע פנים
33	בחירה וטיפול הוגן בספקים
35	תחרות הוגנת
36	מסים

הרוח של L'ORÉAL

ב-L'ORÉAL אנו מאמינים שכל אחד שואף ליופי. המשימה שלנו היא לעזור לגברים ולנשים ברחבי העולם להגשים את השאיפה הזאת, ולהביא לידי ביטוי את האישיות הייחודית שלהם במלואה. זה מה שנותן משמעות וערך לעסק שלנו ולחיי העבודה של עובדינו. אנו גאים בעבודתנו.

כעסק

האסטרטגיה המאפשרת לנו להיות עסק מוביל מבוססת על השקעה מתמדת במחקר ובפיתוח קפדניים. דבר זה מאפשר למפעלים שלנו לספק מוצרים חדשניים, יעילים ביותר, שימושיים ונעימים לשימוש; מוצרים שמיצרים בהתאם לתקני האיכות והבטיחות התובעניים ביותר. אנו חותרים למצוינות, ובודקים כל העת את עצמנו ואת השיטות שלנו. אנו מייחסים ערך רב ליושר ולבהירות: הפרסום שלנו לצרכנים מבוסס על נתוני ביצועים ונתונים מדעיים מוכחים. אנו מחויבים לבניית קשרים אמיצים וממושכים עם הלקוחות ועם הספקים שלנו, המבוססים על אמון ותועלת הדדית. אנו עושים עסקים בהגינות: אנו מכבדים את החוקים של המדינות בהן אנו פועלים, ודבקים בהתנהלויות מיטביות של משטר תאגידי. אנו שומרים על סטנדרטים גבוהים בחשבונאות ודיווח, ותומכים במלחמה נגד השחיתות. אנו מספקים לבעלי המניות ערך מתמשך ארוך-טווח על ידי הגנה על נכסי החברה ושימוש יעיל ביותר בהם.

כמעסיק

מטרתנו היא ש-L'ORÉAL תהיה מקום מצוין לעבוד בו. אנו יודעים שהעובדים שלנו הם הנכס הגדול ביותר שלנו. הם זכאים לסביבת עבודה בטוחה ובריאה: סביבה שבה מכירים בכישרון אישי ובהצטיינות, מעריכים גיוון תרבותי, מכבדים פרטיות ומביאים בחשבון את האיזון בין חיים מקצועיים לחיים אישיים. אנו מאמינים שעלינו להציע לעובדינו סביבה המספקת תמריצים, אפשרויות אישיות מלהיבות וסיכוי להשפיע. אנו מעודדים אווירה של פתיחות, אומץ, נדיבות וכבוד, כדי שכל עובדינו ירגישו חופשיים לשאול שאלות ולהעלות רעיונות ובעיות.

כתאגיד אזרחי אחראי

אנו ממלאים את חלקנו ביצירת עולם של יופי וכן. אנו מודעים להשפעה שלנו על הסביבה הטבעית, ובכלל זה השפעתנו על המגוון הביולוגי שבה, ומנסים כל העת להפחית אותה: אנו נחושים להימנע מלסכן את העתיד למען ההווה. אנו תורמים תרומה חיובית למדינות ולקהילות בהן אנו מצויים, ומכבדים תרבויות ורגישויות מקומיות. אנו מחויבים לכבד את זכויות האדם. אנו רוצים לעזור להפסיק את הניצול של ילדים במקום העבודה ואת השימוש בעבודת כפייה. אנו רוצים לשים קץ לניסויים בבעלי חיים בתעשייה שלנו, ואנו תורמים לפיתוח ולקבלה של שיטות חלופיות. אנו מחפשים באופן פעיל שותפים עסקיים, ומעדיפים כאלה שיש להם ערכים ומחויבות אתית דומים לשלנו.

זאת הרוח שבה אנו פועלים: הרוח של L'ORÉAL.

מטעמי נוחות בלבד, נכתב המסמך ברובו בלשון זכר, אולם הדברים מכוונים לשני המינים במידה שווה.

הקדמה

מאת סר לינזי אוון-ג'ונס וז'אן-פול אגון



חברת L'ORÉAL נבנתה על ערכי יסוד שהנחנו אותנו לאורך שנות קיומה של החברה, וממשיכים להנחות אותנו גם כיום. הערכים שלנו עיצבו את תרבות החברה, והם הבסיס שעליו נבנה המוניטין שלנו.

במשך שנים רבות הועברו ערכי היסוד מפה לאוזן. אולם כיום, כשאנחנו כה רבים במספר גדל והולך של ארצות, אנו מאמינים שזהו הזמן המתאים ללקט ערכים אלה לאסופה אחת: קובץ שיוכל להעניק לנו השראה ולגבש אותנו גם יחד.

אנו חיים בזמנים שמשתנים במהירות. אין זה מספיק לחלוק אמונה משותפת. בנוסף, עלינו להיות מסוגלים לנסח בבירור, באמצעות מסמך חדש, כיצד בכוונתנו למלא הלכה למעשה אחר הדרישות והציפיות המתחייבות מהאחריות המוטלת עלינו.

באמצעות המסמך החדש יקבלו הערכים שלנו חיים חדשים. בעזרתנו נוכל לראות כיצד הערכים האלה משפיעים על החלטות שאנו עושים בעבודת היומיום שלנו וכיצד הם מסייעים להן.

על כולנו מוטלת החובה לנהוג על פי כללי התנהגות אלה, המניעים את היושרה והאתיות של חברת L'ORÉAL. אנו סומכים על כל אחד ואחד מכם שיידע לכבד אותם ולהנחילם לאחרים.

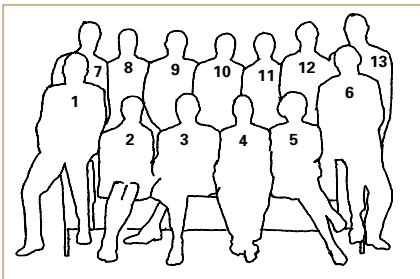
אנו מאמינים כי מחויבותנו למלא אחר ערכים בעלי עוצמה אלה, ולהפגין אתיות בכל מעשינו, תבטיח יותר מאי פעם כי חברת L'ORÉAL תהווה ארגון למופת: מקור השראה לאמון וכבוד.

JEAN-PAUL AGON
מנהל עסקים ראשי

SIR LINDSAY OWEN-JONES
יו"ר

הקדמה

מאת הנהלת החברה



יש לנו מחויבות להביא את הרוח של L'ORÉAL לעבודתנו היומיומית. יש לכך חשיבות מכרעת להצלחתה המתמשכת של החברה.

זאת הסיבה שחברנו את הקוד הזה. הוא נועד לעזור לכולנו להבין מה מצופה מאיתנו כעובדים של L'ORÉAL. הוא חל על כולנו, בכל מקום בו אנו פועלים ובכל תפקיד שאנו ממלאים – בין אם אנחנו עובדים זוטרים ובין אם אנו נמנים על הנהלת החברה.

לכל אחד מעובדי החברה, כשגריר של L'ORÉAL וכחבר בקהילה שלנו, יש מחויבות אישית לנהוג לפי הקוד הזה – כלשונו וכרוחו.

עליך לזכור תמיד:

- הערכים והעקרונות המנחים שנקבעו במסמך זה אינם רשות: אתה חייב לכבד אותם
 - אתה מהווה דוגמה: המוניטין של L'ORÉAL הוא כפי שאתה יוצר אותו
 - ישפטו אותך לא רק על הדברים שאתה עושה, אלא גם על האופן שבו אתה עושה אותם
 - שאלות אתיות הן בדרך כלל שאלות לא קלות, אך חייבים לתת להן מענה
 - אנו מייעצים לך לא לשמור שאלות כאלה לעצמך: שאל אותן ובקש עצה.
- יושרה וכבוד הם ערכים חשובים מאוד לאופן פעולתנו.

MARC MENESGUEN 11

נשיא
L'ORÉAL מוצרי יוקרה

CHRISTIAN MULLIEZ 12

סגן נשיא בכיר
מינהל וכספים

JEAN-FRANÇOIS 13
GROLLIER

סגן נשיא בכיר
מחקר ופיתוח

PATRICK RABAIN 6

נשיא
L'ORÉAL מוצרי צריכה

LAURENT ATTAL 7

נשיא ומנהל עסקים ראשי
L'ORÉAL ארצות
הברית

JOCHEN ZAUMSEIL 8

מנהל כללי אזור
אסיה

JOSEPH BITTON 9

מנהל כללי אזור אמריקה
הלטינית

JEAN-PHILIPPE BLANPAIN 10

סגן נשיא בכיר
ייצור וטכנולוגיה

JEAN-JACQUES LEBEL 1

נשיא
L'ORÉAL מוצרים מקצועיים

BRIGITTE LIBERMAN 2

מנהלת כללית
Active Cosmetics International

JEAN-PAUL AGON 3

מנהל עסקים ראשי

GEOFF SKINGSLEY 4

סגן נשיא בכיר
משאבי אנוש

BÉATRICE DAUTRESME 5

סגן נשיא בכיר
תקשורת תאגידית,
יחסי חוץ וצפי

כיצד להשתמש בקוד הזה

ש: האם המסמך הזה חל עליי?

ת: כולנו ב-L'ORÉAL יכולים לעמוד בפני דילמה אתית במהלך עבודתנו היומיומית: כיצד אנו מתנהגים כלפי עמיתים ומגיבים להתנהגות שלהם; כיצד אנו מתמודדים עם בקשות מסובכות או מוזרות של לקוחות או ספקים; כיצד אנו פותרים שאלות לגבי השימוש ברכוש החברה. לכל אלה יש ממד אתי. הקוד הזה מספק הדרכה שימושית ומעשית לדילמות האלה ולדילמות נפוצות רבות אחרות שבפניהן אנו עשויים לעמוד מעת לעת.

הרוח של L'ORÉAL ואופן פעולתנו מיועדים לכל העובדים – כולל בעלי התפקידים והמנהלים – של קבוצת L'ORÉAL וחברות הבת שלה בכל העולם.

קוד האתיקה בעסקים זמין כעת בשלושים שפות. הגרסה באנגלית בריטית של הקוד הזה היא מסמך הייחוס.

אופן פעולתנו אינו מחליף כל מדיניות קיימת, ועליך להמשיך ולהתייחס לחוקים ולסטנדרטים שנקבעו במקום העבודה שלך. הקוד הזה נועד לשמש כמסגרת למדיניות הקיימת, כדי שיהיה לך קל יותר להבין את ההיגיון שמאחוריה.

אבל, ולא פחות חשוב, הקוד הוא גם כלי שיעזור לך להתמודד עם כל שאלה או דילמה שעשויות להיות לך בנוגע לאופן פעולתנו.

כמובן שאין מסמך שיכול לצפות כל מצב שעשוי להתעורר ולתת לו מענה, במיוחד כאשר דילמות אתיות רבות מתרחשות ב"תחומים אפורים", בהם הפתרון אינו נראה לעין. כך שבכל פעם שאתה עומד בפני החלטה אתית שאתה חש שהיא לא נוחה, שאל את עצמך תמיד את השאלות הבאות:

1. האם זה בהתאם לרוח של L'ORÉAL ולאופן פעולתנו?
2. האם זה חוקי?
3. כיצד הפעולות שלי משפיעות על בעלי העניין השונים שלנו, וכיצד הם יגיבו כאשר ייודעו להם הפעולות שלי?
4. אם אני לא בטוח, האם ביקשתי עזרה?

אנו מכירים בכך שמצבים מסוימים אינם קלים. כאשר יש לך ספק, **כלל הזהב הוא להעלות את העניין ולדון בו בגלוי.**

נושאים טכניים מוטב להפנות למומחים פנימיים כגון: כספים, משאבי אנוש, בטיחות וגהות, משפטים ומסים וכיוצא באלה.

כבוד לאנשים

כבוד למנהגי המקום

אופן פעולתנו נוסח בעזרתם של עובדי L'ORÉAL ברחבי העולם. אנו מאמינים שמסרי הליבה שלו יהיו ישימים בכל העסקים שלנו.

עלינו לוודא, ככל האפשר, שאנו מבצעים את פעילותנו תוך רגישות למסורת התרבותית והחברתית של הקהילות שאיתן אנו באים במגע.

עשויים להיות מקרים בהם ההנחיות המופיעות בקוד הזה יהיו מנוגדות לחוק המקומי או למנהגי המקום של ארץ מסוימת. במקרים בהם החוק המקומי דורש סטנדרט גבוה יותר מזה הקבוע בקוד, יחול החוק המקומי. במקרים בהם הקוד דורש סטנדרט גבוה יותר, הוא יבוא במקום החוק המקומי – אלא אם התוצאה תהיה פעילות בלתי חוקית.

אנו מצפים מכל העובדים והגופים לעבוד יחד בפתיחות ולכבד אנשים. באופן זה נשמור על תרבות של נאמנות, אמון וסולידריות בכל העסק שלנו. על כולנו לתת קרדיט לרעיונות של אחרים ולהכיר בתרומתם של האחרים. יש לעודד עבודת צוות ולחלוק הצלחות, כמו גם כישלונות. עלינו לדעת להקשיב ולחלוק מידע בעת הצורך, בכפוף לכללי הסודיות של הקבוצה. לבסוף, המעטה בערכם של עמיתים היא בניגוד לערכים של L'ORÉAL.

כבוד לחוק

L'ORÉAL פועלת במדינות רבות – שיש בהן מגוון של תרבויות, חוקים ומערכות פוליטיות.

ככלל בסיסי, אנו כעסק וכיחידים במהלך ביצוע תפקידינו חייבים תמיד לכבד את חוקי המדינה שבה L'ORÉAL פועלת.

L'ORÉAL מקפידה באופן מיוחד למלא ככתבם וכלשונם את החוקים לגבי:

- זכויות אדם; איסור על עבודת ילדים ועבודת כפייה; אפליה; שעות עבודה ותשלום; ייצוג קולקטיבי של עובדים
- תקני איכות, בריאות ובטיחות
- הסביבה
- שחיתות ושחד
- מיסוי ומסירה מדויקת של מידע כספי
- תחרות הוגנת

L'ORÉAL מבקשת לחלוק רעיונות אלה עם השותפים העסקיים שלה, ולהבטיח, ככל האפשר, שגם שותפים אלה מכבדים את החוקים והתקנות.

שיח פתוח

במדינה שלך, מנהל המדינה הוא זה שאחראי בסופו של דבר להבטיח שמכבדים את הרוח של L'ORÉAL ואת אופן פעולתנו.

אם העלית את הבעיה במדינה שלך, והתשובה שקיבלת מהנהלה המקומית שלך אינה מספקת אותך, או במקרה החרוג שאין זה הולם להעלות את הבעיה במדינה שלך, אתה יכול ליצור קשר עם מנהל האתיקה של קבוצת L'ORÉAL באחת מהדרכים הבאות:

באמצעות אתר האינטרנט: www.loreal.ethics.com

או באמצעות מכתב: **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**

41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

לתשומת לבך, אמנם איננו אוסרים דיווחים אנונימיים, אך אנו לא מעודדים אותם. אנו מאמינים שאנו מציעים ערבויות מתאימות כדי שעובד המדווח על בעיה בתום לב לא יצטרך להסתיר את זהותו. כמו כן, קשה לחקור עניין ביסודיות אם הוא מדווח באופן אנונימי.

L'ORÉAL מעודדת תרבות של פתיחות, שבה עובדים יכולים להעלות את הבעיות האמיתיות שלהם.

אנו מצפים מכל העובדים לקחת אחריות אישית על מנת להבטיח שהתנהלותנו תהיה תואמת את הרוח של L'ORÉAL ואת אופן פעולתנו.

אנו מעודדים את כל עובדינו להביע את דעתם, להגן עליה ולציין התנהגויות או דרישות בלתי קבילות.

אנו מכירים בכך שבקרב עובדים עשויות להתעורר בעיות בקשר להתנהלויות מסוימות, והם יהיו זקוקים לעצה והדרכה כדי לפתור אותן.

המדיניות שלנו היא, שכל בעיה המועלית בתום לב בקשר להתנהגות בלתי הולמת של החברה, של העובדים בחברה או של השותפים העסקיים שלה, תיחקר באופן יסודי, ויינקטו הפעולות המתאימות כדי לטפל בתוצאות החקירה. "בתום לב" משמעו שסיפקת מידע שהאמנת שהוא אמיתי ומדויק באותה עת, אפילו אם מאוחר יותר יסתבר שטעית.

האדם שהעלה את הבעיה יקבל מאיתנו משוב, במידה שניתן למסור אותו מבלי לפגוע בדרישות החוק או בחובת סודיות אחרת.

אנו נבטיח הליך הוגן במקרה של חקירה, ונכבד במיוחד את עקרונות ההליך התקין והנחת החפות.

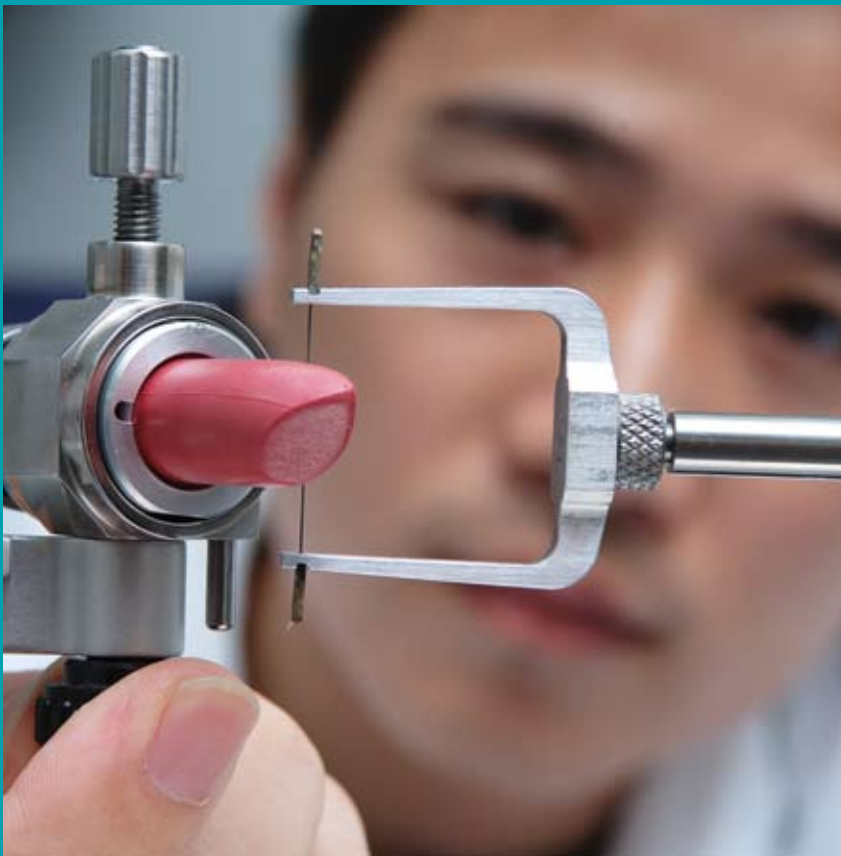
כל מידע שיעלה במהלך חקירה יימסר על בסיס נחיצותו אך ורק לגורמים המקצועיים האמונים על הטיפול בו, וכל עובד שיעלה בעיות כאלה בתום לב יוגן מפני נקמה. קיימת ציפייה לשיתוף פעולה מלא בחקירות אלה.

האופן המקובל להעלאת בעיות כאלה הוא דרך המנהלים הישירים שלך. אם מסיבה כלשהי אתה חש אי-נוחות לפעול בדרך זו, עליך להעלות את הבעיה בפני מנהל משאבי האנוש שלך. ייתכן שיהיו פונקציות נוספות במדינה שלך, כגון: נציגי העובדים, נוהלי תלונות או קו סיוע.

אופן פעולתנו כעסק

"אנו שואפים למצוינות, ובודקים את עצמנו
ואת השיטות שלנו כל הזמן."

הרוח של L'ORÉAL



בטיחות המוצרים ואיכותם

ש: אני עובדת בקו הייצור, והבחנתי בכמה מוצרים מוגמרים פגומים, דבר המעיד כנראה על כך שמכונה אחת יוצרת בעיות איכות. אני יודעת שאנחנו אמורים לעצור את הייצור כשמתרחש דבר כזה, אבל הממונה עליי לא נקטה שום פעולה. אני יודעת גם שלוח הזמנים של הייצור לחוץ מאוד. האם עליי לסמוך על כך שהממונה עליי יודעת מה המשמעות של התעלמותה מהדבר?

ת: L'ORÉAL התקינה אמצעי בקרת איכות בכל שלב של תהליך הייצור, על מנת להבטיח שלקוחותינו יקבלו את המוצרים האיכותיים ביותר. האיכות קודמת, ואין להתחשב במקרה זה בלוחות הזמנים של הייצור. עלייך לעצור את קו הייצור ללא היסוס, לחלוק את הבעיה בפתיחות עם המנהלת שלך ולפעול איתה ועם שאר הצוות לתיקון הבעיה, לפני שתמשיכו בייצור.

ש: קיבלנו דוח מספק, שנאמר בו שיתכן שהופיע זיהום במשלוח של מרכיבים שהתקבל לאחרונה. המוצרים המכילים את המרכיבים כבר נשלחו ללקוח שלנו, ואין עדות מוצקה לזיהום במוצרים שלנו. האם יש לנו מחויבות להחזיר למפעל את כל סדרת הייצור?

ת: ב-L'ORÉAL אנו מגיבים מיד לכל חשש אפשרי שמועלה לגבי בטיחות המוצרים. עליך לדון מיד בנושא עם המנהל שלך או עם מנהל בקרת האיכות שלך.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה לבטיחות של מוצרים, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל בקרת האיכות שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

בטיחות המוצרים ואיכותם היא תמיד מעל הכול.

הביצועים, האיכות והבטיחות המעולים של מוצרינו הם אלה שמפגינים את המסירות והכבוד שלנו כלפי הצרכנים שלנו, מזכים אותנו באמון שלהם, מהווים את הבסיס למוניטין של המותגים שלנו ומבטיחים ש-L'ORÉAL תישאר המובילה בתחום שלנו.

יש לנו מחויבות לשווק מוצרים שהתועלת והבטיחות שלהם הוכחו והובטחו באמצעות בדיקות מחמירות.

כל עובד של L'ORÉAL ברחבי העולם חייב להיות מחויב להשגת איכות מוחלטת של המוצר, מהרעיון ועד ההפצה, ואפילו לאחר שהמוצר כבר נמצא בשוק.

מצופה מכולנו, המעורבים בפיתוח, בייצור, בשיווק, בהפצה ובמכירה של מוצרינו:

- לציית לכל דרישות החוק והדרישות הרגולטוריות בנוגע לפיתוח וסימון מוצרים
- לעודד החלפת דעות חופשית ופתוחה בדבר בטיחות המוצרים, על מנת שניתן יהיה להתייחס לכל נושא הקשור בבטיחות
- לוודא שמיישמים את הסטנדרטים הגבוהים ביותר של ההיגיינה ואת אמצעי בקרת האיכות המחמירים ביותר בכל שלב של תהליך הייצור
- לוודא שכל התגובות השליליות של הצרכנים מדווחות למחלקה לפיקוח אחר השיווק
- לענות במהירות לכל בעיה אפשרית בנוגע לבטיחות, ליכולת עמידות ולבקרת איכות של המוצרים

דיוק ברישומים הכספיים והעסקיים

ש: החיים לפעמים עמוסים מאוד, ולא תמיד אני מצליח למצוא את כל הקבלות שאני צריך כדי לתבוע החזר הוצאות. האם זה בסדר להוסיף כמה סעיפי הוצאות פיקטיביים בסכומים שאינם מחייבים קבלה, רק כדי להשלים לסכום הכולל הנכון? זה לא יהיה מעשה לא ישר באופן כלשהו, ואני לא אצא ברווח. אני רק מוודא שאני מקבל את מה שמגיע לי.

ת: לא, זה לא בסדר. זה אומר שדוחות ההוצאות אינם מדויקים, וזה הופך לרישומים חשבונאיים לא מדויקים. אתה חייב לקחת אחריות על שמירת כל הקבלות; זאת הערובה היחידה לכך שתקבל את התשלום המגיע לך.

ש: אחד מהלקוחות שלנו שאל אם הוא יכול לשלם דרך מספר חשבונות שונים, באמצעות שילוב של מזומן והמחאות. האם זה קביל? מה עליי לעשות?

ת: עליך להיות זהיר במיוחד עם עסקאות מהסוג הזה. זאת יכולה להיות הלבנת כספים, תהליך שבו כספים שהושגו באמצעים בלתי חוקיים (לדוגמה סמים, שוחד וזנות) מוסתרים, או שגורמים להם להיראות חוקיים. כך שתמיד עליך ליידע את המנהלים הישירים שלך לפני שאתה מקבל תשלום, ולנקוט את כל הצעדים האפשריים כדי להניח את דעתך שזוהי עסקה לגיטימית. בין סימני הסכנה שיש לחפש: תשלומים שנעשים במטבע שונה מזה הנקוב בחשבונית; ניסיון לבצע תשלומים במזומן; תשלומים המבוצעים על ידי מישהו שאינו צד בחוזה; תשלומים לחשבון ומחשבון השונה מזה שבו משתמשים בקשרים העסקיים הרגילים; בקשות לבצע תשלום יתר.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה לדיוק בכספים, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסייע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל הכספים שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

לדיוק יש חשיבות רבה ביותר בעסק מצליח. זהו חלק חיוני מניהול העסק שלנו באופן חוקי, ביושר וביעילות. על כולנו מוטלת החובה לוודא שכל הרישומים שלנו – הכספיים והאחרים – מדויקים. בפרט, חיונית היכולת לספק מידע שקוף, סדיר ומהימן לבעלי המניות שלנו.

מצופה מכולנו:

- למלא את חלקנו בהבטחת השמירה על רישומים כספיים ועסקיים מדויקים בכל עת
- לשמור על הרישומים באופן בטוח, ולמלא אחר כל ההנחיות בנוגע להחזקת רישומים
- לשתף פעולה עם המבקרים הפנימיים והחיצוניים שלנו
- לסרב לכל עסקה במזומן. אם אין כל אפשרות אחרת, יש לקבל אישור מפורש לעסקאות במזומן, ולרשום ולתעד אותן כראוי
- לוודא שאנו לא מוכרים, מעבירים או נפטרים מנכס כלשהו של L'ORÉAL ללא אישור ותיעוד מתאימים

ש: נתבקשתי לבדוק את דוח המכירות שהמנהל שלי הכין בסוף השנה. כשעשיתי זאת, גיליתי משהו שאני חושב שהוא טעות, ונראה כי אף אחד אחר לא גילה זאת. אני די חושש להזכיר את זה, כי אני לא רוצה לסכן את היחסים שלי עם המנהל שלי. מה עליי לעשות?

ת: בדיוק לשם כך נתבקשת לבדוק את דוח המכירות – כדי לוודא שאין בו טעויות. אם לא תגלה את הדבר, אינך מבצע את תפקידך כראוי ואינך משרת את טובת החברה. עליך לדבר עם המנהל שלך על הממצאים. אין לו סיבה לכעוס עליך; להפך, נהגת כשורה ומנעת העברה של מידע לא מדויק בהמשך הדרך.

השימוש במשאבי החברה

ש: המדפסת בבית שלי מקולקלת, ואשתי צריכה לשלוח את קורות החיים שלה בדחיפות בקשר למשרה אפשרית. האם זה בסדר שאקליד ואדפיס אותם בעבודה?

ת: באופן כללי, אתה רשאי להשתמש במחשב שלא בשעות העבודה ולהדפיס מסמכים אישיים, כל עוד זה נעשה רק מדי פעם, באופן סביר ולא מפריע לך למלא את מטלות העבודה שלך.

ש: אני מקבל כל הזמן דברי דואר אלקטרוניים עם "הבדיחה היומית" מחבר במחלקה אחרת. כמה מהם מצחיקים מאוד, ואני רוצה לשלוח אותם לעמיתי כדי לשעשע אותם בתחילת השבוע, אבל אני לא בטוח שהמנהלת שלי תאשר. מה עליי לעשות? למחוק אותה מרשימת התפוצה?

ת: השתמש בהיגיון הבריא שלך. זכור שלא לכולם יש אותו חוש הומור, ועליך לחשוב פעמיים לפני שאתה מעביר הלאה "בדיחות" כאלה. כמו כן עליך לזכור שאין להשתמש במערכות הדואר האלקטרוני והאינטרנט של החברה כדי לגשת, לאחסן, לשלוח או לפרסם חומר שאינו עולה בקנה אחד עם הרוח של L'ORÉAL – במיוחד חומר שעשוי לפגוע בכבודם של אנשים. זה כולל, כמובן, תמונות פורנוגרפיות או מיניות באופן מפורש, תוכן פוליטי או דתי, או כל דבר שמעודד אלימות, שנאה וחוסר סובלנות.

ש: אנחנו יכולים לקנות מוצרים בחנות החברה בהנחה. לפעמים אני גם מקבל מוצרים חינם מהחברים שלי בשיווק. נתתי כמה מהמוצרים האלה לדודה שלי, והיא הציעה שנמכור אותם באינטרנט. האם זה בסדר?

ת: לא, אינך יכול למכור את המוצרים. לעובדים יש גישה למוצרים בחינם או בהנחה, כי אנו חושבים שחשוב שכל העובדים של L'ORÉAL, ללא קשר לתפקידם, יוכלו להכיר את מוצרי החברה וליהנות מהם. זהו חלק מהגאווה בעבודתנו. המוצרים הם לשימושך האישי, ואתה רשאי גם לתת אותם במתנה למשפחה או לחברים, אבל זה צריך להיות חריג.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה לשימוש בנכסי החברה, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

משאבי החברה נועדו לעזור לעובדים להשיג את היעדים העסקיים של L'ORÉAL. שימוש לרעה או בזבוז של משאבי החברה, כולל הזמן של העובדים, פוגע בכולנו ופוגע בביצועים האופרטיביים והכספיים של L'ORÉAL.

מצופה מכולנו:

- ככלל, להימנע משימוש אישי בנכסי החברה. שימוש מוגבל בכלי תקשורת כמו דואר אלקטרוני, טלפון ואינטרנט יכול להיות קביל כל עוד אינו גורם לעלויות בלתי סבירות, ואינו מפריע למטלות העבודה שלנו
- לכבד את נכסי החברה ולהגן עליהם כדי להבטיח שלא יאבדו, לא יינזקו, לא יבזבזו, לא ייעשה בהם שימוש לרעה ולא יושאלו, יועברו, יימכרו או ייתרמו ללא אישור
- להימנע משימוש בלתי הולם במערכות המחשב, בחשבונות הדואר האלקטרוני של החברה וברשת האינטרנט
- להכיר בכך שכל הנכסים והמסמכים של החברה שייכים ל-L'ORÉAL

ש: אני חושד שאחד מחברי הצוות שלי מנהל עסק ייעוץ חיצוני בזמן העבודה, ומשתמש לשם כך במחשב הנייד ובדואר האלקטרוני שהחברה נתנה לו. סיפרתי את זה לחבר במחלקת המחשבים. יש לו גישה לדואר האלקטרוני של האיש, והוא הציע לעזור לי לבלוש קצת כדי לגלות מה קורה. האם זה בסדר?

ת: לא. אם מתעוררים אצלך חשדות מסוג זה, עליך להעלות אותם ישירות בפני המנהל שלך. לחברה יש נהלים ספציפיים לגבי גישה לחשבונות הדואר האלקטרוני של העובדים במקרה של חקירת התנהגות בלתי הולמת או מסיבות לגיטימיות אחרות. על אף שלחברך במחלקת המחשבים יש גישה לחשבונות האלה, אסור לו להשתמש בה למטרה זו בלי לקבל אישור מתאים מהגורמים הרשמיים של החברה.

מידע סודי

ש: החברות שלי שואלות אותי לעתים תכופות על העבודה שלי ב-L'ORÉAL: הן סקרניות לדעת מה בדיוק אנחנו שמים במוצרים שלנו, ואילו השקות חדשות אנחנו מתכננים. אני, כמובן, יודעת את רוב התשובות לשאלותיהן מהעבודה שלי. מה מותר לי לספר להן?

ת: יש לראות כסודי כל מידע (בצורה כתובה, אלקטרונית או בכל צורה שהיא) שאינו זמין לציבור, ושהייתה לך גישה אליו כעובדת של L'ORÉAL. גילוי מידע כזה, אפילו לחברות נאמנות, אינו הולם. הוא עלול לפגוע באינטרסים של L'ORÉAL.

ש: באחד הימים הזמנתי לקוח פוטנציאלי לישיבה. בדרכנו לחדר הישיבות עברנו ליד משרדו של אחד מעמיתיי. הדלת שלו הייתה פתוחה, והוא דיבר עם לקוח אחר על תנאי התמחור שלנו בטלפון עם רמקול. בדיוק כשעברנו, יכולנו לשמוע אותו מציע דילים מיוחדים – וכל זה כשהלקוח שלי שומע! אני בטוח שעלינו להיות זהירים יותר, נכון?

ת: כולנו צריכים לנקוט באמצעים המתאימים כדי להגן על סודיות המידע, אפילו בתוך מקום העבודה: לדוגמה, ליישם את מדיניות "השולחן הנקי", לנעול קבצים, לשנות סיסמאות באופן סדיר ולנהוג בזהירות כשאנו משתמשים בטלפון עם רמקול. לא ניתן לדעת מי עשוי לעבור ולהיחשף למידע, ואפילו בקרב עובדי L'ORÉAL, יש לחלוק מידע רגיש מבחינה מסחרית רק עם הגורמים האמונים על הטיפול במידע המסוים.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בסודיות, נקוט באמצעים המתאימים לפתור אותה. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם המחלקה המשפטית או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

מסירה של מידע סודי ללא רשות עלולה לפגוע ב-L'ORÉAL. על כולנו להבטיח שכל המידע שאינו ידוע לכלל הציבור, יישאר סודי בהחלט. אלה מאיתנו שיש להם גישה למידע סודי השייך לשותפים עסקיים – חלה עליהם חובה דומה להגן עליו מפני חשיפה.

מצופה מכולנו:

- להגביל את המסירה של מידע סודי לאנשים האמונים על הטיפול במידע הספציפי, והם יעשו בו שימוש רק על מנת לשרת את האינטרסים של L'ORÉAL
- לאבטח את כל הרישומים הסודיים של לקוחות וספקים, הן הרישומים המודפסים והן הרישומים האלקטרוניים
- למנוע מסירת מידע סודי לצד שלישי מחוץ ל-L'ORÉAL (כולל בני משפחה של עובדים)
- להימנע מדיון או עיסוק במידע סודי במקום ציבורי, שבו קיימת האפשרות שיאזינו לשיחות או שהמידע יהיה בסיכון כלשהו
- לוודא שאיננו מוסרים מידע סודי של מעסיק קודם
- להחזיר את כל המידע הסודי (כולל כל העותקים של חומר מקורי) כשעוזבים את L'ORÉAL

ייצוג החברה

ת: על אף שהאירוע התרחש בערב, חבר הצוות שלך היה עדיין בתפקיד. מבחינת האנשים האחרים שסביבו, הוא ייצג את L'ORÉAL. ברור לגמרי שהתנהגותו איננה מקובלת.

ש: לפעמים מתפרסם באינטרנט מידע שגוי על L'ORÉAL. האם מוטלת עליי אחריות לתקן את המידע הזה?

ת: לא. אם מתפרסם בציבור מידע שגוי, עליך ליידע את המנהל שלך או מישהו מיחסי הציבור, והם ינקטו פעולה במידת הצורך. לעובד שאינו מוסמך לכך, אסור לפרסם מידע על החברה או על עמדת החברה באינטרנט או בכל מקום אחר.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בייצוג החברה, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסייע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל יחסי הציבור שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

השם הטוב של L'ORÉAL תלוי בהתנהגות של כל אחד מאיתנו.

מצופה מכולנו:

- לפעול מתוך מחשבה על טובת L'ORÉAL
- להפגין את הערכים של L'ORÉAL בהתנהגותנו המקצועית
- להימנע מלדבר או לכתוב בשם L'ORÉAL, אלא אם קיבלנו אישור מתאים
- להימנע מלדבר או לכתוב על נושאים שחורגים מהמומחיות האישית שלנו
- לוודא שאין בלבול בין הדעות האישיות שלנו לבין הדעות של החברה (לכן, לדוגמה, עליך להימנע משימוש בנייר המכתבים או בדואר האלקטרוני של L'ORÉAL לצורך הבעת דעות אישיות או לעניינים פרטיים)

ש: ביקרתי בבלוג של אחד מעמיתי, וראיתי שהוא הביע דעות אישיות על ההנהלה של L'ORÉAL. הוא לא אמר שהוא עובד של L'ORÉAL, אבל קל מאוד היה לנחש את זה מבין השורות: "אני עובד בחברת הקוסמטיקה מספר אחת!" האם עליי לדבר איתו על זה?

ת: בלוגים הופכים לאמצעי ביטוי נפוץ. כשעובדים משתתפים בבלוג, הם חייבים להבהיר שהם מביעים את הדעות האישיות שלהם, ועליהם לנקוט בכל אמצעי הזהירות, כדי לוודא שהדעות האלה לא ייחשבו בטעות באופן כלשהו לדעות של L'ORÉAL. על פי רוב, זה יהיה בלתי הולם להזדהות כעובדי L'ORÉAL בבלוגים אלה. עליך להעלות את העניין בפני עמיתך תחילה, כי ייתכן שהוא לא מבין כיצד מעשיו יכולים להיות בניגוד לאינטרסים של L'ORÉAL. אם צריך, אתה יכול להחליט לדון על כך עם המנהל שלך.

ש: הצוות שלנו השתתף בכנס עם לינה וארוחת ערב במלון. אחד מחברי הצוות שלי שתה יותר מדי בארוחה והתחיל לעשות שטויות, לספר בדיחות טיפשיות ולנהוג בתוקפנות כלפי צוות המלון. מה עליי להגיד לו על התנהגותו?

מתנות והזמנות לאירוח

ש: האם מותר לי להציע ללקוח של L'ORÉAL כרטיסים למופע שאני לא יכול ללכת אליו?

ת: מישהו מ-L'ORÉAL חייב להיות נוכח ולנהל עסקים עם הלקוח כחלק מכל יציאה כזאת לבילוי. אותו הכלל תקף כאשר מקבלים מספק הזמנה לבילוי. מותר להיענות להזמנה רק אם מדובר בבילוי סביר, רגיל ומקובל במסגרת הקשרים העסקיים שלכם, והמזמין נוכח.

ש: סגרנו עכשיו עסקה חשובה עם לקוח חדש. מנהל המכירות שלי הציע שניקח אותו לחגוג במועדון. חשבתי שזה רעיון טוב – עד שגיליתי שזה מועדון עם ריקודים ארוטיים! אני מרגיש ממש לא נוח להציע סוג כזה של בילוי. האם אני רגיש מדי?

ת: הבילוי צריך להיות לא רק סביר אלא גם מקובל. מועדון מסוג זה לא רק שיהיה בניגוד לרוח של L'ORÉAL, אלא גם יכול לגרום ללקוח אי-נוחות רבה, שלא לדבר על אנשים מצוות המכירות שרואים בסוג זה של "בילוי" טעם לפגם. עליך לעודד את מנהל המכירות שלך למצוא אפשרות הולמת יותר. בטווח הארוך, זה ייצור לחברה רושם טוב.

ש: כדי להיפטר ממוצרים ישנים, ספק הציע לי הנחה אישית של 15%. האם אני יכול לקבל את ההנחה?

ת: לא, אינך יכול לקבל את ההנחה, אלא אם היא מוצעת לכל העובדים של L'ORÉAL.

מתנות והזמנות לאירוח עשויות לעזור ביצירת הבנה ושיפור קשרי העבודה, אך הן יכולות גם לגרום לניגוד עניינים בין אינטרסים אישיים לבין חובה מקצועית.

כאשר מקבלים מתנות או הזמנות לאירוח, "כלל הזהב" הוא גילוי נאות.

כאשר מעניקים מתנות או הזמנות לאירוח, "כלל הזהב" הוא סבירות, ובאיזו עין יראה זאת כלל הציבור.

מצופה מכולנו:

- לעולם לא לקבל מתנות או הזמנות לאירוח מספק כלשהו, אלא אם יש להן ערך סמלי מובהק
- לעולם לא לתת או לקבל כסף מזומן כמתנות
- לוודא שכל המתנות וההזמנות לאירוח המוצעות הן הולמות ותואמות את הערכים של L'ORÉAL
- לוודא שכאשר אנו יוצרים קשר עסקי חדש, כל הצדדים מודעים כבר מן ההתחלה להנחיות של L'ORÉAL לגבי מתנות והזמנות לאירוח. במקביל, עלינו לנסות לברר מהי המדיניות של השותף העסקי שלנו לגבי הנושאים האלה. זה יכול להועיל מאוד למניעת אי הבנות
- לדווח מיד למנהלים שלנו על כל מתנה או הזמנה שקיבלנו

ש: כחלק מתפקידי, אני מארגן פגישות עסקיות, נסיעות וכנסים רבים. אחד המלונות שאני מזמין בו לעתים תכופות חדרים עבור עובדים של L'ORÉAL, הציע לי סופשבוע חינם לרגל יום הנישואין של הורי. זוהי בהחלט מחווה נחמדה. האם אני יכול להיענות לה?

ת: לא. גם אם לא תיהנה באופן ישיר מהמתנה, אם תקבל את ההצעה יהיה לך קשה להישאר בלתי משוחד כאשר תזמין בעתיד חדרים במלון עבור L'ORÉAL. אפילו מראית העין של ניגוד אינטרסים איננה הולמת, ויש להימנע ממנה על ידי דחייה מנומסת של ההצעה, ולהבהיר מדוע.

ש: ספק הציע לי סל גדול מלא במוצרים. אני יודע שהם לא עלו לו כסף רב. האם אני יכול לקבל אותם?

ת: אתה רשאי לקבל רק מתנות והזמנות שערכן סמלי בלבד. למשל, מוצרים עם הלוגו של הספק. במקרה המסוים הזה, עליך להודות לספק על נדיבותו, ולסרב בנימוס לקבל את המתנה. אם אתה חושב שהסירוב שלך יפגע ביחסים ביניכם, התייעץ עם המנהלים שלך כדי למצוא דרך הולמת לטיפול במתנה.

***זכור:** אם אתה נתקל בבעיה הקשורה במתנות ובהזמנות לאירוח, בדוק מהי המדיניות בארצך, ואל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל הרכש שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').*

שוחד ותשלומי סיוע

ש: נאמר לי שעליי לשכור "יועץ" מקומי, כדי שיעזור לי לקבל את כל ההיתרים שאנו צריכים מממשלה זרה. היועץ ביקש מקדמה גדולה, ואמר שישתמש בכסף כדי "לעזור בזירוז התהליך". היות ואנחנו לא ממש יודעים לאן הכסף הולך, האם יש מקום לדאגה?

ת: כן. אם אתה חושד שסוכן כלשהו פועל שלא כשורה, אל תשלם את המקדמה לפני שתקבע בוודאות שלא שולמו או משולמים תשלומים לא הולמים. חקירת עניינים כאלה עשויה להיות קשה מבחינה תרבותית בארצות מסוימות, אבל כל סוכן שעושה עסקים עם חברות רב-לאומיות אמור להבין את הצורך באמצעים אלה.

ש: אני מקים משרד חדש, והרשויות המקומיות ביקשו תשר קטן לפני שיתקינו לנו את קווי הטלפון. האם אני רשאי לשלם?

ת: החברה לא נותנת תשרים לפקידים רשמיים כדי להבטיח את ביצוע חובתם הרשמית. אם התשלום אינו בגדר דמי התקנה חוקיים, אסור לך לשלם אותו.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בשוחד ותשלומי סיוע, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל הרכש שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

אנו מאמינים ששחיתות אינה מתקבלת על הדעת. התנהגות כזאת אינה עולה בקנה אחד עם הרוח של L'ORÉAL, אינה מועילה לקהילות שבהן אנו פועלים, והחברה משלמת עליה מחיר. שוחד הוא צורה של שחיתות, וברוב המדינות הוא לא חוקי, במיוחד כאשר מעורבים בו פקידי ציבור. מדינות מסוימות אפילו אוסרות "תשלומי סיוע" – אלה מוגדרים כתשלומים שמטרתם להבטיח או להאיץ פעולות ממשלתיות משפטיות שגרתיות, כגון הנפקת היתרים או שחרור סחורות מהמכס. למעשה, רובם מהווים צורה של שוחד.

מצופה מכולנו:

- לעולם לא לתת, להציע או להבטיח כסף מזומן או שירותים (כולל מתנות והזמנות לאירוח) לעובדי ממשלה, פקידים רשמיים אחרים ואנשים שמשפיעים עליהם
- לעולם לא לשלם ביודעין תשלומים כאלה דרך צד שלישי – כלומר, לבחור בקפידה קבלנים, סוכנים ושותפים עסקיים ולהשגיח עליהם
- להבטיח שאם נמצא את עצמנו במצב שבו תשלום כזה הוא בלתי נמנע, נודיע מיד למנהל המדינה שלנו, ונדאג לתייעוד מלא של הבקשה

אופן פעולתנו כמעביד

"אנו שואפים לכך ש-L'ORÉAL תהיה מקום מצוין לעבוד בו. אנו יודעים שהעובדים שלנו הם הנכס הגדול ביותר שלנו."

הרוח של L'ORÉAL



בריאות, בטיחות וביטחון

ש: המנהלת שלי אמרה שהיא מודאגת מכך שאיני ישנה מספיק, והציעה שלא אצא לבלות כל כך הרבה בערבים אחרי העבודה. היא אומרת שהיא חוששת שאירדם ואגרום לתאונה. אז פעם או פעמיים הייתי קצת ישנונית – אבל אני עדיין יכולה לבצע את העבודה שלי. האם מה שאני עושה אחרי שעות העבודה זהו גם העניין שלה? האם אין לי זכות לחיים פרטיים? אני חושבת שהיא קטנונית. מה עליי לעשות?

ת: מה שאת עושה בערב זהו העניין שלך. אבל אם העייפות שלך מסכנת אותך או אנשים אחרים, אז למנהלת שלך יש זכות לדון איתך בעניין – על אף שעליה לעשות זאת ברגישות ולכבד את הפרטיות שלך. אנו מכבדים את החיים הפרטיים של העובדים, אבל איננו יכולים לקבל התנהגות שעלולה ליצור סכנה בטיחותית לך ולעמיתייך. אין שום פשרות בנושא הבטיחות.

ש: הממונה שלי בייצור הורה לי לנטרל התקן בטיחות שמאט את פעילות קו הייצור. מה עליי לעשות?

ת: לעולם אל תעקוף, תנתק או תנטרל התקן בטיחות או ציוד ניטור כלשהו בלי אישור מתאים מראש של נציג בטיחות. בטיחות היא מחויבות מוחלטת שאין לפגוע בה בגלל לוחות זמנים של ייצור או מכל סיבה אחרת.

ש: כנציג מכירות, לעתים קרובות אני נוהג בשעות החשיכה בערים גדולות ובאזורים כפריים כשבידיי דוגמאות של מוצרים. לעתים איני חש בטוח. העליתי את עניין הבטיחות בפני המנהל שלי, והוא לא פעל בעניין. האם עליי לפנות למישהו אחר בחברה?

ת: עליך להשתדל להימנע מלהגיע למצב הזה, אבל לעתים זה יהיה בלתי נמנע. אם אתה חש שאתה מסכן את ביטחונך, עליך לפנות אל מנהל משאבי האנוש שלך, כדי לדון בפתרונות אפשריים.

ש: נודע לי שאחד מקבלני המשנה שלנו נוהג לשתות באתר שלנו. היות ומבחינה טכנית הוא לא עובד של L'ORÉAL, האם יש מקום לדאגה?

ת: דווח להנהלה על כל התנהגות שעלולה לסכן את הבטיחות של סביבת העבודה שלנו או לסכן מישהו.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בבטיחות או בבריאות, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם מנהל הבטיחות והגהות שלך, עם מנהל משאבי האנוש שלך או עם מנהל האתר שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

לכולנו, העובדים ב-L'ORÉAL והעובדים עם L'ORÉAL, יש זכות לסביבת עבודה בריאה, בטיחותית ובטוחה.

מצופה מכולנו:

- לציית לחוקי החברה הנוגעים לבריאות ולבטיחות בעבודה
- לנקוט בכל אמצעי זהירות סביר על מנת לשמור על סביבת עבודה בטוחה ובריאה
- להבטיח שהמעשים שלנו לא מסכנים אותנו או אנשים אחרים
- להבטיח שאנחנו יודעים מה לעשות במצב חירום במקום העבודה שלנו
- לדווח להנהלה על כל התנהגות, מתקן או פריט העלולים לסכן את הבטיחות בסביבת העבודה שלנו, וכן על כל תאונה, קלה ככל שתהיה

מגוון תרבותי

ש: למה בדיוק L'ORÉAL מתכוונת במונח 'אפליה'? האם ההגדרה היא כמו ההגדרה של החוק במדינה שלי, או שהיא שונה?

ת: הכלל הראשון הוא ש-L'ORÉAL מכבדת את החוקים המקומיים, ולכן כל עובד שמפר את החוקים נגד אפליה במדינה שלו, עלול להיענש. אבל יש מדינות שבהן לדעת L'ORÉAL החוקים נגד אפליה אינם אוסרים התנהגויות מסוימות, שמבחינת החברה הן אינן מקובלות. לדוגמה, L'ORÉAL מתנגדת לא רק לאפליה ישירה, אלא גם לאפליה עקיפה:

אפליה ישירה פירושה כל פעולה שנוקטת בנוגע לתפקידים, להכשרה, לקידום, להמשך העסקה או לכל היבט אחר של חיי העבודה, שמשמעה שהנפגעים אינם זוכים לטיפול או להזדמנויות שוות.

אפליה עקיפה פירושה כל פעולה שלכאורה היא ניטרלית, אבל גורמת למישהו בעל מגדר מסוים, גיל, נכות או מאפיין אחר להיות בעמדת נחיתות בהשוואה לאחרים.

ש: אחד העמיתים במחלקה שלי מספר לעתים קרובות בדיחות על המוצא העדתי והדתי של אנשים. הוא רק מתלוצץ – אבל לדעתי ההערות שלו מעליבות ומשפילות. אני לא רוצה להיחשב למשבית שמחה או מישהו עם רגישות יתר או נטול חוש הומור, ואני מפחד להתעמת איתו. מה עליי לעשות?

ת: בדיחות או השמצות כנגד אנשים בגלל צבע עורם, ארץ לידתם, הדת שלהם או אפילו המבטא שלהם אינן מקובלות ב-L'ORÉAL. הן שוללות את הכבוד שכל אחד מאיתנו זכאי לו. אמור לעמיתך שלדעתך ה"בדיחות" שלו פוגעות. אם הן לא ייפסקו, עליך להעלות את העניין בפני המנהלים הישירים שלך או בפני מנהל משאבי האנוש.

ב-L'ORÉAL אנו מאמינים בחשיבות השוני, ורואים בו נכס חשוב בעבודתנו. הרקע המגוון של עובדינו מעודד יצירתיות, ועוזר לנו להבין טוב יותר את לקוחותינו.

בנוסף, L'ORÉAL מחויבת לסייע בשילובם המקצועי של אלו הזקוקים לתשומת לב מיוחדת: אנשים צעירים, אנשים מרקע של קיפוח ובעלי צרכים פיזיים מיוחדים.

מצופה מכולנו:

■ לוודא שאנו לא מפלים על בסיס:

- מגדר

- נכות

- מצב משפחתי

- נטייה מינית

- גיל

- דעות פוליטיות ואידיאולוגיות

- דת

- פעילות באיגוד מקצועי

- מוצא גזעי, חברתי, תרבותי או לאומי

מדיניות זו חלה לא רק לגבי קבלה לעבודה, אלא גם לגבי כל ההחלטות הקשורות בהכשרה, קידום, המשך העסקה ותנאי עבודה באופן כללי

■ לתמוך ולקדם את המחויבות של L'ORÉAL להיות מקום עבודה מגוון מבחינה תרבותית

■ לוודא שהספקים, הלקוחות והשותפים העסקיים שלנו מודעים למדיניות המגוון התרבותי של L'ORÉAL

ש: אני אוהב לסיים את שבוע העבודה בישיבת צוות ביום שישי בערב על מנת לדון בבעיות שהתעוררו במשך השבוע. אני יודע שזה מהווה בעיה לשני חברים בצוות, שמסיבות דתיות מעדיפים לעזוב מוקדם בימי שישי – אלא אם, כמובן, יש עבודה שצריך לסיים. האם זאת אפליה עקיפה?

ת: זאת יכולה להיות אפליה עקיפה אם אין לך צורך לגיטימי לקיים את הישיבה ביום שישי בערב, או אם יש דרכים אחרות שיתאימו לצרכיך. נראה שיש לך צורך לגיטימי בישיבה (לעקוב אחרי ההתקדמות של הצוות שלך ולאפשר להם לשאול שאלות) – אבל האם אתה באמת חייב לקיים אותה ביום שישי בערב? האם לא תוכל להשיג את אותן התוצאות על ידי קיום הישיבה מוקדם יותר במשך היום או אולי מיד בתחילת השבוע הבא?

ש: אני שומע שוב ושוב שגיוון תרבותי חשוב לקבוצה. האם פירושו שעליי לקבל לעבודה או לקדם רק נשים או רק בני מיעוטים אתניים?

ת: לא, זה לא מה שמצפים ממך. ב-L'ORÉAL אנו מקבלים לעבודה על סמך הצטיינות, ולכן עליך לבחור במועמד הטוב ביותר לתפקיד. אבל זכור שגיוון תרבותי אינו מוגבל רק למיעוטים אתניים ולנשים, הוא כולל גם קבוצות אחרות שלעיתים קרובות מופלות לרעה, כגון: נכים, אנשים מבוגרים וכדומה.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה במגוון תרבותי, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

הטרדה והפחדה

ש: למה בדיוק מתכוונים ב-L'ORÉAL כשאומרים "הטרדה" ו"הפחדה"? אני לא חושב שיש חוק בעניין הזה במדינה שלנו.

ת: הכלל הראשון הוא ש-L'ORÉAL מכבדת את החוק המקומי, ולכן כל עובד שמפר את החוקים נגד הטרדה במדינה שלו, עלול להיענש. אבל יש מדינות שבהן לדעת L'ORÉAL החוקים נגד הטרדה אינם אוסרים התנהגויות מסוימות, שמבחינת החברה הן אינן מקובלות. בהתאם לנסיבות, התנהגות מסוימת עשויה להיחשב כלא הולמת, כגון:

- פעולות שנועדו לפגוע או להרגיז
- לגרום לאדם בכוונה תחילה לבצע טעות
- השפלה או הפחדה
- בידוד פיזי או חברתי ('התעלמות שקטה')

ייתכן שאין חוק בנושא המסוים הזה במדינה שלך, אבל קרוב לוודאי שתמצא שהתנהגויות מסוג זה הן אסורות על פי החוק, גם אם לא קוראים להן הטרדה או הפחדה.

ש: המנהלת שלי מסוגלת להיות מאיימת מאוד. אני יודעת שיהא דוחפת אותנו חזק כדי שנפיק עבודה איכותית, אבל לפעמים היא ממש משפילה אנשים, וזה משפיע על המורל של כל הצוות. האם יש משהו שאני יכולה לעשות בקשר לזה?

ת: מצופה מהמנהלת שלך לאתגר ולהמריץ את הצוות שלה, כדי שיפיק את העבודה האיכותית לה אנו מצפים ב-L'ORÉAL. זה אומר שיתכן שהיא תמתח ביקורת או תעיר הערות על הביצועים של חברי הצוות. אבל, מצופה ממנהל גם שיתייחס לחברי הצוות בכבוד, וינהג ברגישות הנדרשת. אם את חשה שלא מתייחסים אלייך באופן מקצועי, את צריכה לנסות לדבר עם המנהלת שלך. את יכולה גם להתייעץ עם מנהל משאבי האנוש שלך. סביבת עבודה טובה יכולה להתקיים רק עם התמיכה והמעורבות של כולנו – מנהלים ועובדים כאחד.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בהטרדה או הפחדה, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסייע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

לכל אחד מאיתנו יש זכות ליחס של כבוד. ב-L'ORÉAL זהו עיקרון מהותי בדרך פעולתנו. כל התנהגות או פעולה שעשויה לפגוע בזכות זו, ובפרט כל צורה של הטרדה או הפחדה, אינה מקובלת. ב-L'ORÉAL אנו קוראים תיגר על עובדות ורעיונות, לא על אנשים.

מצופה מכולנו:

- להימנע מכל הטרדה או הפחדה של הזולת
- לתמוך ולקדם את המחויבות של L'ORÉAL למקום עבודה ללא כל הפחדה והטרדה
- להיות אדיבים: להתנהג אל חברינו לעבודה כפי שהיינו רוצים שיתנהגו אלינו

הטרדה מינית

ש: למה בדיוק L'ORÉAL מתכוונת במונח 'הטרדה מינית'? האם ההגדרה היא כמו ההגדרה של החוק במדינה שלי, או שהיא שונה?

ת: הכלל הראשון הוא ש-L'ORÉAL מכבדת את החוקים המקומיים, ולכן כל עובד שמפר את החוקים נגד הטרדה מינית במדינה שלו, עלול להיענש. אבל יש מדינות שבהן לדעת L'ORÉAL החוקים נגד הטרדה מינית אינם אוסרים התנהגויות מסוימות, שמבחינת החברה הן אינן מקובלות. בהתאם לנסיבות, התנהגויות מסוימות, בשל חומרתן או תדירותן, עשויות להיחשב כלא הולמות, כגון:

- מגע פיזי, מבטים ומחוות אחרות, הערות, הזמנות או בקשות שאינם רצויים
- הפצה או הצגה של חומר פוגע, כולל תמונות או קריקטורות בלתי הולמות

ש: עמיתה שלי עובדת עם כמה גברים שבאופן קבוע מעירים הערות בעלות אופי מיני על נשים. לעתים קרובות ההערות גסות, חצופות ומזלזלות. היא חושבת שהם לא מבינים מה הם עושים, אבל לדעתה, ההתנהגות שלהם מרגיזה ומשפילה. היא פוחדת לדבר, כי היא לא רוצה להצטייר כמתחסדת, או למשוך הערות דומות שיכוונו אליה באופן אישי. מה עליי לעשות בקשר לזה?

ת: עלייך לעודד את עמיתתך לדבר עם הגברים ישירות, אם היא חשה בנוח לעשות זאת. היא יכולה גם להעלות את העניין בפני המנהלים הישירים שלה או בפני מנהל משאבי האנוש. אם עמיתתך לא תנקוט בפעולה, עלייך לדווח את מה שהיא אמרה לך, אפילו אם אין בידייך כל העובדות או לא הבחנת בהטרדה בעצמך. חיוני להפסיק התנהגות פוגעת לפני שהיא מחמירה.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בהטרדה מינית, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

לכל אחד מאיתנו יש זכות ליחס של כבוד. ב-L'ORÉAL זהו עיקרון מהותי בדרך פעולתנו. כל התנהגות או פעולה שעשויה לפגוע בזכות הזו, ובפרט כל צורה של הטרדה מינית, אינה מקובלת. ב-L'ORÉAL אנו קוראים תיגר על עובדות ורעיונות, לא על אנשים.

מצופה מכולנו:

- להימנע מכל הטרדה מינית
- לחדול מיד מכל התנהגות שנאמר לנו שהיא אינה רצויה
- לתמוך ולקדם את המחויבות של L'ORÉAL למקום עבודה ללא כל הטרדה מינית

פרטיות

לכולנו יש זכות לפרטיות.

L'ORÉAL מחויבת לכבד את סודיות המידע האישי של העובדים (כגון: הרישומים האישיים שלהם, התמונה וכתובת המגורים). החברה משיגה ושומרת רק נתונים שנחוצים כדי ש-L'ORÉAL תוכל לפעול ביעילות.

אם אנו מורשים לגשת לנתונים אישיים של העובדים, מצופה מאיתנו:

- להבטיח שאנו מוסרים מידע זה לאנשים מורשים בלבד, אותם אנשים האמונים על הטיפול במידע המסוים
- להבטיח שלעולם לא נמסור מידע למישהו מחוץ ל-L'ORÉAL, אלא אם החוק מחייב אותנו לעשות זאת, או בהתאם לקבלת היתר ספציפי מהעובד
- לוודא שהמידע מאוחסן באופן מאובטח
- להימנע מלהחזיק במידע מעבר לנחוץ כדי לענות על הצורך המשפטי או העסקי שעבורו המידע הושג
- להתייעץ לפני העברת מידע אישי מחוץ למדינת המקור שלו

מצופה מכולנו:

- להימנע מחדירה לנתונים אישיים של עובדים ומאחסנתם, אלא אם יש לנו ההיתר המתאים וצורך עסקי ברור במידע זה
- לכבד את הזכות לפרטיות של עמיתינו

ש: אני רוצה לשלוח לאחת מעמיתותיי מתנת יום הולדת בהפתעה לביתה. ביקשתי ממחלקת משאבי אנוש שייטנו לי את כתובת המגורים שלה, אבל הם אמרו שאינם יכולים לומר לי, כי זאת תהיה "הפרת זכות הפרטיות שלה"! זה לא קצת מוגזם?

ת: לא. התשובה של מחלקת משאבי אנוש הייתה בהחלט הולמת. כל הנתונים האישיים חייבים להישאר סודיים לחלוטין. הם אינם רשאים לחרוג מהכללים.

ש: לאחרונה שמעתי את המנהל שלי מדבר עם מחלקת משאבי אנוש על אחת מעמיתותיי, ועל כך שהיא חולה מאוד. בזמני הפנוי אני מתנדב בארגון צדקה שעוזר לאנשים הסובלים ממחלות קשות, ואני רוצה לדעת אם יש משהו שאני יכול לעשות בשבילה. האם אני יכול לפנות ישירות לעמיתתי, או שעליי לדבר קודם עם המנהל שלי?

ת: אל תפנה לעמיתתך. עליך לספר למנהל שלך ו/או למחלקת משאבי אנוש ששמעת את השיחה הזאת. כדי לכבד את הזכות לפרטיות של עמיתתך, אסור לך, כמובן, לחלוק את המידע שיש לך עם כל אדם אחר.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בפרטיות, נקוט בצעדים המתאימים כדי לפתור אותה. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל אבטחת הנתונים שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

ניגוד עניינים

ש: לאחד מעמיתיי יש בן דוד שהחל לעבוד בחברה, וחבר ותיק שלי מבית הספר התחיל עכשיו לעבוד איתי. אני קצת חושש שאנשים עלולים לחשוב שיש פה ניגוד עניינים. האם המדיניות הזאת חלה רק על המשפחה הקרובה, או שהיא כוללת גם את המשפחה המורחבת וקשרי חברות?

ת: התשובה פשוטה: אם הקשרים הם כאלה שיכולים להשפיע על האובייקטיביות שלך, עליך ליישם את המדיניות הזאת ולבקש הנחיות. לעובדה שכן משפחה או חבר כבר עובד ב-L'ORÉAL, אין השפעה על כשירותו של קרוב-משפחתו או חברו כמועמד לעבודה בחברה. נעשה כל מאמץ להבטיח ששכרו והערכת ביצועיו יטופלו על ידי אדם בלתי תלוי, ושמתבצע מעקב שוטף אחרי המצבים האלה, על מנת להבטיח אובייקטיביות והוגנות כלפי כולם.

ש: התרשמתי מאוד מאיכות העבודה של ספק מסוים של L'ORÉAL, וכתוצאה מכך ברצוני להשקיע בחברה. האם יש כאן ניגוד עניינים כלשהו?

ת: למרות שהמעורבות שלך תהיה כספית בלבד, יכול להיות ניגוד עניינים, תלוי בתפקיד שלך ב-L'ORÉAL, במידת השפעתך על החלטות רכש, בסכום ההשקעה שלך ובחשיבות של L'ORÉAL כלקוח לחברה הרלוונטית. הדרך היחידה לגלות אם הדבר מקובל היא לדווח למנהלים שלך או למנהל משאבי האנוש, ולדון בעניין בגלוי.

ש: לבן שלי יש מלון מקומי ממש מצוין, וחברות רבות באזור משתמשות בו לארוחות צהריים ואירועים. ודאי נבחר בו לאירוע שלנו. בהנחה שהמחיר והאיכות שלו משתווים לאפשרויות האחרות, האם יש סיבה שלא אבצע הזמנה?

ת: לאור המחיר התחרותי והפופולריות של המקום, זה עשוי בהחלט להיות מקובל על החברה לארגן שם אירועים. אולם לא ראוי שאתה תחליט בעניין, היות ויש פה ניגוד עניינים ברור. כמו בכל המקרים בהם בן משפחה קרוב עובד אצל ספק או שותף עסקי אחר, נוכחי או פוטנציאלי, עליך לדווח על העובדה למנהל הישיר שלך. הוא יוכל לנקוט בצעדים המתאימים על מנת למנוע ממך להיות במצב בעייתי.

על כולנו להימנע ממצבים בהם האינטרסים האישיים שלנו עלולים לעמוד בניגוד לאינטרסים של L'ORÉAL.

אפילו מראית העין של ניגוד עניינים יכולה להכתים את השם הטוב של L'ORÉAL – וגם את השם הטוב שלנו.

המפתח לטיפול בניגוד עניינים כלשהו הוא גילוי נאות. גילוי נאות מאפשר לחקור את הדברים כראוי. כתוצאה מכך, יכול בהחלט להיות שמהו שנראה ממבט ראשון כבעיה, למעשה, אינו פוגע כלל בחברה. אבל רק באמצעות גילוי נאות של כל העובדות, כל הנוגעים בדבר יוכלו לדעת זאת לבטח, ולומר זאת בביטחון לאחרים.

מצופה מכולנו:

- לדווח למנהל הישיר אם יש ניגוד עניינים אפשרי, שעשויה להיות לו השפעה או מראית עין של השפעה על השיקולים והפעולות שלנו (לדוגמה, כאשר בן משפחה מועסק אצל ספק)
- להימנע מכל תפקיד, מעורבות או עניין כלכלי בכל ארגון שהוא מתחרה, לקוח, ספק או כל שותף עסקי אחר של L'ORÉAL, אם מעמדנו ב-L'ORÉAL מאפשר לנו להשפיע על הקשרים העסקיים

ש: בזמני הפנוי אני סגן הנשיא של ארגון הצרכנים הארצי. אני ממלא את התפקיד שנים רבות. נודע לי שהארגון מתכנן לפעול למען שינוי בחוק, שעשוי לגרום ל-L'ORÉAL בעיות. מה עליי לעשות?

ת: L'ORÉAL מכבדת את הפרטיות של העובדים, ויש לה דעה חיובית על כך שעובדים תורמים לקהילה באמצעות אגודות או ארגוני צדקה. אולם עליך לדווח על החברות או המעורבות שלך בכל ארגון מסוג זה למנהלים הישירים שלך, אם אתה חושב שיש התנגשות, או שאפשר שתהיה התנגשות, עם האינטרסים של L'ORÉAL. המנהל שלך או מנהל משאבי האנוש יוכל להנחות אותך לגבי הפעולה הנכונה. במקרה הנוכחי, יהיה זה חכם לגלות גילוי נאות גם לעמיתך בארגון, להסביר להם את ניגוד העניינים ולהימנע מכל מעורבות בקמפיין השתדלנות הספציפי הזה.

ש: אשתי עובדת אצל אחד המתחרים של L'ORÉAL. אנחנו לא מדברים על העבודה בבית, ואני חושב שלא מעניינה של החברה לדעת מה אשתי עושה בחייה המקצועיים. אבל כמה מעמיתיי רמזו לי שאני במצב בעייתי. מה עליי לעשות?

ת: זה יכול ליצור מראית עין של ניגוד עניינים. כדי להגן עליך ועל החברה, עליך לדווח על כך למנהלים שלך או למנהל משאבי האנוש. בנוסף, אשתך ואתה צריכים להמשיך ולהימנע מלדבר על העבודה, ולנקוט בצעדים שיבטיחו שמידע סודי או קנייני של שתי החברות יישאר מוגן.

ש: חבר בצוות שלי יוצא עם המזכירה שלו מזה חודשיים. הם היו די דיסקרטיים לגבי זה בעבודה, ובכל זאת העניין התגלה. רשמית, אני לא אמור לדעת על זה. נפוצו כל מיני שמועות, וסביר להניח שכמה מהמזכירות האחרות אינן מרוצות כלל מהמצב. אני, כמובן, פוקח עין על העניינים כדי לוודא שאין עדויות על העדפה של אותה המזכירה על פני האחרות, אבל מה יקרה אם הרומן יסתיים, והם ייפרדו בצורה לא יפה? האם עליי לעשות משהו בעניין, ואם כן, מה?

ת: זהו מצב רגיש מאוד. ב-L'ORÉAL אנו מכבדים את החיים הפרטיים של העובדים, ולכן אנו לא צריכים ולא רוצים לדעת על היחסים הרומנטיים שלהם. המצב שאתה מתאר אינו הולם היות ויש בו ניגוד עניינים. אי אפשר לצפות ממנהל שישפוט באופן אובייקטיבי עובדת שכפופה לו, אם הוא מנהל איתה רומן. עליך לדון עם מנהל משאבי האנוש שלך כיצד לטפל בעניין. המצב האידיאלי הוא שאחד העובדים יחליף תפקיד, ויש להשתדל שהדבר ייעשה ברגישות אך בהקדם. ייתכן אפילו שמדובר כאן על מקרה של הטרדה מינית, תלוי בעובדות ובנסיבות.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בניגוד עניינים, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסייע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

אופן פעולתנו
כתאגיד אזרחי אחראי

"אנו ממלאים את חלקנו
ביצירת עולם של יופי וחן."

הרוח של L'ORÉAL



פעילות פוליטית

ש: אני עובד בהתנדבות עבור מועמד מקומי, שהמדיניות שלו מתאימה במידה רבה לערכים של L'ORÉAL. האם אני יכול להשתמש במכונת הצילום כדי לצלם כמה עלונים?

ת: לא. אין להשתמש במשאבי החברה לצורך תמיכה בפעילות פוליטית.

ש: המנהל הישיר שלי שאל אותי אם אני רוצה לתרום למרוץ של בתו לראשות העיר. האם זה הולם?

ת: לא. גם אם הממונה עליך לא לוחץ עליך, כל בקשה כזאת, בתום לב ככל שתהיה, אינה הולמת ויכולה להיחשב כבקשה שנעשתה בכפייה.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בפעילות פוליטית, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל יחסי הציבור שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

L'ORÉAL מכבדת את הזכות של עובדיה להשתתף כיחידים בתהליך הפוליטי, כל עוד הם מקפידים על כך שכשהם עוסקים בתהליך זה, הם אינם מייצגים את החברה.

מצופה מכל אחד מאיתנו הנוטל חלק בפעילות פוליטית:

- להבהיר שאיננו מייצג את L'ORÉAL בשום אופן שהוא
- להימנע מכל שימוש במשאבי החברה (כולל זמן עבודה, טלפונים, נייר, דואר אלקטרוני ונכסים אחרים) לצורך ביצוע הפעילות או לתמיכה בה

תרומה לקהילה

ש: בבית החולים שבו אני מתנדב מדי שבוע, מבקשים מכולם לעזור בגיוס מתנדבים חדשים, וביקשו ממני להביא למעורבות רבה יותר של L'ORÉAL. אני יודע שכמה מעמיתיי מעוניינים בכך. האם עליי לדבר איתם ישירות?

ת: אם בית החולים הספציפי מהווה אפשרות שמתאימה לאסטרטגיה הנדבנית הכוללת של L'ORÉAL, עליך לדבר עם המנהל שלך כדי לבדוק האם יש מקום לשיתוף פעולה בין החברה לבין בית החולים. L'ORÉAL אינה מסתפקת בתרומה של כסף בלבד, והיא מעוניינת לפתח שיתופי פעולה המשלבים גם תרומה של מוצרים, תרומה אישית של העובדים, ובמיוחד תרומה מן המומחיות שיש לנו בתחומים רבים כל כך. אתה יכול להיות נותן החסות מטעם החברה לפרויקט הזה, ולפתח ביחד תוכנית משמעותית וארוכת טווח.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בתרומה לקהילה, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסייע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

L'ORÉAL לוקחת על עצמה אחריות להיות שותפה בקהילה, לקיים יחסי שכנות טובים, ולגלות אכפתיות כלפי קהילת העסקים בה היא פועלת.

מצופה מכולנו:

- לתמוך בפרויקטים הנדבניים שמקדמת קבוצת L'ORÉAL, ולהשתתף באלה שמעניינים אותנו ושיש לנו אפשרות לתרום להם מן היכולות שלנו
- לוודא שאנו מערבים את L'ORÉAL רק בפעולות שמשקפות את האסטרטגיה הנדבנית ואת הערכים של התאגיד
- להבין שנדבנות היא מחויבות ארוכת טווח, ושעלינו לפעול בכל הפרויקטים על פי תוכנית ברורה לפיתוח השותפות לאורך הזמן

ש: בפעילות צדקה שאני מעורב בה בקהילה המקומית, שאלו האם L'ORÉAL יכולה לספק מוצרים ללא תשלום. אני יודע שיש כמות גדולה של שמפו וג'ל רחצה שעומדים להשמיד, כי המוצרים ארוזים באריזה הישנה. אני יכול לדאוג לכך שיאספו את זה בלי שאף אחד ידע. האם אני יכול לתרום את המוצרים לטובת פעילות הצדקה?

ת: L'ORÉAL מעוניינת לתמוך בפעילות הצדקה שאתה מעורב בה, אם היא עולה בקנה אחד עם האסטרטגיה של החברה. עליך לשתף את המנהל שלך. הוא יבדוק האם המטרה של פעילות הצדקה הספציפית הזאת עולה בקנה אחד עם האסטרטגיה של L'ORÉAL, וישקול האם להציע אותה לאדם האחראי על פעילויות נדבנות במדינה שלך.

שמירה על הסביבה

ש: התקן בקרת הזיהום של ציוד ייצור קריטי מסוים פגום. נודע לי כעת שייקח שלושה ימים להשיג חלקים ולבצע את התיקון. האם אנו באמת יכולים להרשות לעצמנו לעצור את הייצור, כאשר יש לנו פיגור עצום בהזמנות שצריך לספק?

ת: אין לנו ברירה. למחויבות שלנו להתנהלות סביבתית מיטבית יש עדיפות על פני רווחים בטווח הקצר ולוחות זמנים של ייצור. אין להפעיל את המכונה ללא אמצעי בקרת הפליטה הדרושים. עליך להודיע למנהלים הישירים שלך, על מנת שיייעו לך למצוא פתרון.

ש: כל עוד אנו מצייתים לחוקים המקומיים, מדוע עלינו לנהוג על פי הסטנדרטים הסביבתיים של L'ORÉAL, אם הם גורמים לנו נחיתות מבחינה תחרותית?

ת: המחויבות של L'ORÉAL לסביבה היא מעבר לציות פשוט לחוק. אם אתה חושב שמונחות על כף המאזניים סוגיות של תחרות עסקית, עליך לדון בהן עם המנהל שלך.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בסביבה, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל הבטיחות והגהות שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

L'ORÉAL מכבדת את הסביבה, ומבקשת לצמצם את השפעתה עליה. מטרתנו היא לדבר בפתירות על ההישגים ועל האתגרים שלנו בתחום זה.

לפעילויות רבות הקשורות בהבאת מוצרינו לשוק יש השפעה ישירה על הסביבה. על כל אחד מאיתנו מוטלת האחריות לנסות להפחית את ההשפעה הזאת ככל האפשר. כל צעד קטן הוא בעל חשיבות.

מצופה מכולנו:

- ליישם את המחויבות של L'ORÉAL לתהליכים ידידותיים לסביבה
- להעדיף את השימוש בחומרי גלם מתחדשים ובאריזות ידידותיות לסביבה
- לחשוב כיצד ההתנהגות שלנו בכל ההיבטים של עבודתנו משפיעה על הסביבה, כדי שנוכל להפחית את ההשפעה הזאת ככל האפשר. לדוגמה, על ידי ביטול נסיעות מיותרות, חיסכון במים ובאנרגיה והימנעות מיצירת פסולת. כשלא ניתן להימנע מיצירת פסולת, אנו חייבים להבטיח שהחומרים ממוחזרים או מסולקים באופן אחראי. אפילו מחוות קטנות, כמו הפרדת פסולת מזון באזורי האוכל בחברה, יכולות להשפיע
- לנקוט בכל הפעולות הנחוצות כדי למנוע ולהפסיק הפרות של המדיניות הסביבתית של L'ORÉAL
- לדווח מיד למנהלים או למנהל הבטיחות והגהות של החברה על כל שפיכה או פליטה חריגה של פסולת לאוויר או למקורות מים

אופן פעולתנו הכוונה נוספת למנהלים

"אנו עושים עסקים בהגינות."

הרוח של L'ORÉAL



תפקיד המנהל

ש: מה חשוב לי יותר כמנהל: לעמוד בהתחייבויות שלי ליעדים כספיים או עסקיים, או לרוח של L'ORÉAL ולאופן פעולתנו?

ת: יש הלימה מוחלטת וקשר ישיר בין שני הדברים. לעשות את הדברים הנכונים מהסיבות הנכונות זה תמיד הדבר הטוב ביותר. התנהלויות עסקיות לא חוקיות או לא אתיות לעולם לא ישרתו את טובת החברה.

כמנהל, מוטלת עליך אחריות נוספת, כי:

- אתה מהווה דוגמה ומקדם התנהגות אתית
- אתה מקבל החלטות ומתמודד עם בעיות מורכבות וקשות יותר
- העובדים בצוות שלך יבואו אליך לקבל עצה וסיוע

כמנהל, תטפל בנושאים שבדרך כלל נתקלים בהם רק ברמה הניהולית:

- פרסום ושיווק
- מסחר על סמך מידע פנים
- בחירת ספקים וטיפול הוגן בספקים
- תחרות הוגנת
- מסים

פרסום ושיווק

ש: עמיתה הראתה לי הצעת שיווק לקרם גוף שמציגים בה דוגמנית צעירה ורזה מאוד. אני חושבת שיש בכך טעם רע במקרה הטוב, וזה עשוי לגרום להאשמות שאנו מעודדים נערות להרעיב את עצמן באופן המזיק לבריאות כדי להשיג מבנה גוף רזה. היא אמרה שאני רגישה מדי ושהגרפיקה כבר נשלחה לאישור. מה אני יכולה לעשות בנידון?

ת: הפרסום ואמצעי קידום המכירות שלנו מיועדים להשיג את ההשפעה המרבית האפשרית על הקהל הרצוי לנו, כך שאנו חייבים לשאת באחריות לכל המסרים שהם מעבירים – או שנראה שהם מעבירים. יש דאגה הולכת וגוברת לגבי הפרעות אכילה בקרב נשים צעירות, והסכנות הבריאותיות הקשורות לכך. יש להביא זאת בחשבון כאשר מחליטים על הקמפיינים הפרסומיים שלנו. זה לא אומר שאינך יכולה להיות יצירתית, אבל עלייך לוודא שהמסר הפרסומי לא יפורש בטעות כמעודד התנהגות מזיקה או לא בריאה.

ש: הכנתי תוכנית שיווק למוצר חדש. מחלקת מחקר ופיתוח אמרה שהמוצר רק "מפחית קמטים", אבל המנהל שלי אמר לי לומר שהמוצר "מעלים קמטים". אני מודאג מכך שזה לא לגמרי אמיתי. מהו הדבר הנכון לעשות?

ת: למכור יותר ממוצרינו באמצעות טענות "מנופחות" או מוגזמות לגביהם, זהו חוסר יושר שיצר אי אמון בקרב הלקוחות שלנו. אם המוצר לא מעלים קמטים, אסור לך לטעון שהוא מעלים קמטים.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בפרסום ושיווק, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם המנהל המדעי שלך, עם מנהל הטכנו-רגולציה שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

הפרסום והשיווק של L'ORÉAL מבוססים על התכונות המהותיות והביצועים של מוצרינו. עיקרון זה חיוני כדי לזכות בנאמנות של לקוחותינו ולשמור עליה.

מצופה מכולנו, המעורבים בשיווק ובקידום של מוצרינו:

- להבטיח שכל חומר הפרסום וקידום המכירות מבוסס על נתוני ביצועים ונתונים מדעיים מוכחים
- לתאר ולייצג חזותית את מוצרינו ואת השפעתם בצורה הוגנת ואמיתית
- להשתדל להבטיח שהצרכנים יבינו בקלות את המטרה של מוצרינו ואת השימוש הנכון בהם
- להיות רגישים לתגובה האפשרית של קבוצות דתיות, אתניות, תרבותיות או חברתיות לפרסום שלנו
- לוודא שאנו לא מפרסמים או מציגים מוצרים בערוצי תקשורת (תוכניות טלוויזיה או רדיו, כתבי עת או מדיה דיגיטלית) שהאסטרטגיה שלהם למשיכת קהל מנצלת אלימות קיצונית, פורנוגרפיה או מעודדת התנהגות פוגעת או שנאה כלפי אחרים. אסטרטגיות כאלה הן בניגוד לעקרונות של L'ORÉAL
- להקדיש תשומת לב רבה כדי להבטיח שהפעולות שלנו עולות בקנה אחד עם הרוח של L'ORÉAL, אם וכאשר אנחנו מייעדים פרסום לילדים ולצעירים

מסחר על סמך מידע פנים

ש: אני לא משפטן. מה זה בדיוק "מידע פנים"?

ת: "מידע פנים" הוא מושג המוגדר בחוק. במונחים כלליים, הוא מתייחס למידע שאינו זמין לציבור שהמשקיע הסביר יכול לייחס לו חשיבות בקבלת החלטת השקעה. מידע כזה יכול להתייחס ל-L'ORÉAL, אבל גם לאחד הלקוחות או הספקים שלה, או לחברה אחרת שיש ל-L'ORÉAL קשרים איתה. מידע נוסף נמצא במסמך שלנו על אתיקה בשוק המניות.

ש: שמעתי ש-L'ORÉAL עומדת לרכוש חברה אחרת. זה נשמע זמן מצוין לקנות מניות של אחת החברות – או של שתיהן, היות וערכן יעלה כאשר יכריזו על העסקה. האם זה בסדר לעשות זאת?

ת: לא. כעובד של L'ORÉAL, סביר מאוד שתיחשב "בעל מידע פנים", ולכן אינך יכול לקנות או למכור מניות של L'ORÉAL או של החברה האחרת לפני שהעסקה תתפרסם בציבור.

ש: אני מבין שאני לא יכול לקנות בעצמי מניות של L'ORÉAL על סמך מידע פנים. אבל מה אם אני רק "אציין במקרה" באוזני החברה שלי, שעכשיו זה אולי זמן טוב לקנות מניות של החברה – האם זה יהיה בסדר?

ת: לא. זה יהיה כאילו אתה קנית את המניות בעצמך. גם אם כל מה ששמעת היה שמועה, עדיין תעודד את הפצתה, וגם זה בניגוד לאתיקה.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה במסחר על סמך מידע פנים, נקוט בצעדים המתאימים לפתור אותה. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם המחלקה המשפטית שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

L'ORÉAL אינה רוצה להגביל את החופש של עובדיה לבצע השקעות אישיות מתאימות, אבל כל אחד מאיתנו חייב להיות מודע לסיכון שיראו בו "עוסק במסחר על סמך מידע פנים" כשהוא מקבל החלטות הקשורות בהשקעה.

מצופה מכולנו:

- להיות מודעים לכך שהשימוש במידע סודי כדי לבצע השקעות, עלול להיכלל בתחום של החוקים נגד מסחר על סמך מידע פנים
- להימנע ממכירה או קנייה של מניות של L'ORÉAL או של כל חברה אחרת, אם יש לנו מידע פנים באותה העת
- להימנע ממסירת מידע פנים כזה למישהו מחוץ לחברה, כולל בני משפחה
- להימנע ממסירת מידע פנים כזה למישהו בתוך החברה, חוץ מאשר לאנשים הנוגעים בדבר מבחינה מקצועית
- להגן על מידע פנים מפני גילוי מקרי

בחירה וטיפול הוגן בספקים

- הקשרים של L'ORÉAL עם הספקים שלה הם מעבר לרכישה והספקה של סחורות ושירותים; הם חלק בלתי נפרד מההצלחה ארוכת הטווח של העסק שלנו. ישפטו אותנו על סמך איכות הקשרים שיש לנו עם הספקים שלנו. דגש מיוחד יושם על בחינה מקרוב של האופן בו אנו בוחרים את הספקים שלנו, וכיצד הם מפגינים את המחויבות שלהם לעשיית עסקים הוגנת.
- להגן על המידע הסודי של הספק כאילו הוא שלנו, ולוודא שאנו מכבדים את זכויות היוצרים והקניין הרוחני שלו

מצופה מכולנו, המטפלים בספקים:

אנו גאים בשם הטוב שלנו כחברה שעובדת עם ספקים בפתיחות ומתוך תמיכה הדדית. קשרים אלה מבוססים על עקרונות של אי משוא פנים, הגינות ונאמנות. אנו מכבדים את העצמאות והזהות של הספקים. L'ORÉAL לא תנצל לרעה את מעמדה בשוק כדי לקבל יחס מועדף.

ש: אני מנסה למצוא ספק חדש לצידוד משרדי. הספק הראשון שאליו פניתי מציע שירות טוב, אבל במחיר גבוה. הספק השני אינו טוב באותה מידה, אבל הוא זול יותר (בעיקר בגלל שהוא עשה הנחה משמעותית במאמץ לזכות ב-L'ORÉAL כלקוח). האם אני יכול לומר לספק הראשון את המחיר שציון הספק השני, כדי לנסות להוריד את המחיר שלו?

ת: אתה יכול להגיד לספק הראשון שקיבלת מחיר טוב יותר במקום אחר, אבל עליך להגן על זהותו של הספק השני. אחרת, תיתן לספק הראשון מידע רגיש מבחינת מחירים על המתחרה שלו, וזה לא אתי.

- לבחור ספקים על סמך הצעת מחירים תחרותית ופתוחה, המבוססת על קריטריונים אובייקטיביים להערכת הביצועים ואיכות השירות; להבטיח שמשווים בין ההצעות של הספקים ושוקלים אותן באופן הוגן וללא משוא פנים
- לנהוג בשקיפות לגבי תהליך הצעת המחירים, ולתת משוב הוגן ורגיש להצעות שנכשלו
- לוודא שכל הספקים, בכל מקום בו הם פועלים, מבינים ומקבלים את 'התנאים הכלליים לרכש ותשלום' של החברה, הכוללים את הציפיות האתיות של L'ORÉAL
- לתת לספק משוב המבוסס על אינדיקטורים אובייקטיביים, שקופים ועקביים
- לתמוך בספקים במילוי הציפיות של L'ORÉAL – אבל לאזור אומץ לסיים את הקשרים עם אותם הספקים שבאופן עקבי אינם עומדים בציפיות
- לשלם לספקים בזמן ובהתאם לתנאים שהוסכמו (בתנאי שהביצועים של הספק הם בהתאם לתנאי החוזה)
- לוודא שהספק לא תלוי יתר על המידה בעסקים שלו עם L'ORÉAL

ש: מצאתי ספק ממש טוב, אבל הוא רק התחיל להפעיל את העסק שלו, וכרגע L'ORÉAL היא הלקוח היחיד שלו. האם אני יכול לקנות ממנו?

ת: כן. אין שום סיבה לא לעזור לספק הזה להתחיל להפעיל את העסק שלו. אבל עליך לכלול בחוזה שמצפים ממנו למצוא לקוחות אחרים תוך פרק זמן מסוים, ואם הוא לא יעשה זאת, L'ORÉAL עשויה לשקול החלפת ספק. אם הוא באמת טוב, זאת לא צריכה להיות בעיה.

ש: מישהו אמר לי בסוד שאחד מהספקים שלנו בחו"ל נחקר בהאשמות של עבודת כפייה. הספק עצמו לא סיפר לי דבר על כך, ובביקורים קודמים באתר לא הייתה סיבה לדאגה. האם עליי להתעלם מהשמועות האלה?

ת: לא. עליך לחקור את העניין. תחילה, בקש מידע מהספק. אם יש לך ספק כלשהו, שקול לכלול אותו בתוכנית הביקורת החברתית של L'ORÉAL, שבמסגרתה נשלח מבקר חיצוני כדי לוודא את העובדות הקשורות להתנהלויות ההעסקה, תנאי העבודה ונושאים אחרים.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בבחירה או בטיפול הוגן בספקים, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסיוע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם מנהל הרכש שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

תחרות הוגנת

- לאסוף מידע על המתחרים באמצעים חוקיים בלבד, ותמיד להזדהות כעובדים של L'ORÉAL כשאוספים מידע כזה
- לעולם לא להתיר לעובדים חדשים של L'ORÉAL לחלוק מידע סודי על מתחרים שאצלם עבדו בעבר

ש: נתקלתי לא מזמן באחד הנציגים של המתחרה שלנו בתערוכה מקצועית. על משקה בבר, הוא ציין שהחברה שלו תעלה בקרוב את המחירים של מספר מוצרי מפתח. זה מידע סודי ממש שימושי! למי עליי לספר אותו כדי שנוכל לנצל אותו במלואו?

ת: איננו חולקים או מחליפים מידע אודות מחירים או הצעות מחיר עם מתחרים. זה כולל מדיניות תמחור, הנחות, מבצעי קידום, תמלוגים, אחריות ותנאי מכירה. אם מתחרה מנדב מידע כזה, עליך לסיים את השיחה באופן מיידי אך ברגישות, ולדווח למנהלים הישירים שלך. ייתכן שחילופי הדברים היו מתוך כוונה תמימה, אבל הם גם יכולים ליצור מראית עין של קביעת מחירים או זיוף מכרזים שהם לא אתיים, וברוב המדינות לא חוקיים.

ש: L'ORÉAL חברה באיגוד הקוסמטיקה המקצועית הלאומי, ואני הנציג של L'ORÉAL בוועדה המסחרית. בתום אחת הישיבות החודשיות של הוועדה, אחד מעמיתיי, נציג של מתחרה מוכר מאוד, הציע שחברי הוועדה יפגשו במסעדה כדי להדק קשרים אישיים ולדבר "באופן בלתי פורמלי". מה עליי לעשות?

ת: סרב להזמנה, ודווח מיד למחלקה המשפטית שלך. אנו חייבים להזהיר את האיגוד מפני פגישות "בלתי פורמליות" כאלה. זכור, מגעים עם מתחרים חייבים להיות חריגים ומוגבלים לנושאים שאינם ספציפיים, רגישים או אסטרטגיים. אם במהלך מגע רשמי "מורשה" עם מתחרים אתה מבין שעומדים לדון בנושאים רגישים, פשוט עזוב את המפגש ודאג לכך שהעובדה שעזבת את המפגש תירשם בפרוטוקול.

אנו מכבדים את כל השותפים בתחום המקצועי שלנו, כולל המתחרים. אנו נוהגים בהם באופן בו היינו רוצים שהם ינהגו בנו. מעמדנו כמובילים בתעשיית הקוסמטיקה מחזק את חובתנו להוות דוגמה טובה בתחום זה.

יש לנו אינטרס לפעול בתעשייה שבה ההתנהלויות העסקיות מכובדות. זה הופך את עבודתנו לקלה יותר ומחזק את האמון של לקוחותינו. שיתוף במידע מכל סוג שהוא, כגון: תמחור, עלויות או תוכניות שיווק, עלול ליצור רושם – אמיתי או למראית עין – של קביעת מחירים, חלוקה טריטוריאלית או סוגים אחרים של מניפולציות ועיוות השוק החופשי.

מצופה מכולנו:

- להימנע מכל מגע עם מתחרים כאשר דנים במידע סודי
- להימנע מלשכנע לקוחות או ספקים להפר חוזים עם מתחרים
- להימנע מלנקוט פעולה ביוזמתך כדי לנתק מקור הספקה של מתחרה
- לוודא שאיננו קובעים הסדרי בלעדיות בעסקאות (כלומר, חוזים שדורשים מחברה לקנות רק מ-L'ORÉAL או למכור רק ל-L'ORÉAL) מבלי לקבל קודם ייעוץ משפטי, אם L'ORÉAL יכולה להיחשב כמחזיקה בעמדת שליטה בשוק
- לוודא שאיננו כופים חוזים שקושרים יחד מוצרים או שירותים שונים (לדוגמה, חוזה שמחייב קונה שמעוניין במוצר אחד, לקנות גם מוצר שני) או מאפשרים הנחות נאמנות מבלי לקבל קודם ייעוץ משפטי, אם L'ORÉAL יכולה להיחשב כמחזיקה בעמדת שליטה בשוק
- להימנע מכל אמירה מזלזלת או שקרית על המתחרים, מוצריהם והשירותים שהם מספקים
- לדווח מיד למנהלים הישירים שלנו אם קיבלנו או השתמשנו שלא בכוונה במידע קנייני או סודי המתייחס למתחרים, ושייך באופן חוקי רק להם או לצד שלישי

מסים

המטרה של L'ORÉAL היא להיות תאגיד אזרחי טוב בכל מקום בו היא פועלת. המרכיבים המרכזיים של מטרה זו הם: לכבד את כל חוקי המס הרלוונטיים, להבטיח מילוי כל החובות לתשלום מסים בצורה נכונה (תיעוד ומועדים) ולשלם במלואם את כל המסים לרשויות המקומיות ולמדינה, כנדרש בחוק.

מצופה מכולנו:

- לוודא ש-L'ORÉAL לא מתחמקת ביודעין מחובותיה לתשלום מסים
- למלא את חלקנו בניהול ספרים ורישומים מדויקים ושלמים

ש: פנה אליי ספק ואמר שיש לו דרך בטוחה לחסוך לנו כסף. הוא מציע לנתב את הניירת של רכישת הזמנת חג המולד מהם דרך מדינה שלישית, ובכך להימנע מתשלום מס מכירה (מע"מ). נשמע שזוהי תוכנית חכמה – האם אני יכול לאשר אותה?

ת: לא. כל ניסיון להתחמק מחובותנו לשלם את המסים במלואם הוא בלתי חוקי ולא אתי. התקציב של L'ORÉAL כולל אמצעים לתשלום כל המסים החוקיים.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה במסים, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסייע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים הישירים שלך, עם מנהל הכספים שלך, עם המחלקה המשפטית שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

ש: נודע לי שאחד המתחרים העיקריים שלנו ישיק בקרוב מוצר חדש, שעלול להשפיע באופן רציני על אסטרטגיות המכירות והשיווק שלנו. אנו מוכרחים לגלות מידע נוסף בנושא, ונעשה כל שיידרש לשם כך. לאור הקריטיות של העניין, האם אנו יכולים לשכור מישהו שינבור באשפה שלהם ויחפש רמזים על אסטרטגיית ההשקה שלהם?

ת: לא. זוהי התנהגות לא אתית לחלוטין, שעלולה לפגוע עד מאוד בשם הטוב שלנו כבעלי יושרה. L'ORÉAL לעולם לא תשתתף בפעולות כאלה. חוץ מהעובדה שריגול כזה אינו הולם, שאל את עצמך איך הדבר ייראה אם הוא יתפרסם בעיתון! אנו יכולים לאסוף מידע על מתחרים רק באמצעים לגיטימיים. האמצעים האלה כוללים בדיקת המוצרים של המתחרים ושימוש במקורות שזמינים לציבור, כגון: עלוני קידום מכירות, דוחות שנתיים, תצוגות של המתחרים בתערוכות מקצועיות ונתונים מצרפיים של התעשייה, שאינם חושפים מידע ספציפי על חברות.

ש: לפני שישה חודשים קיבלתי לעבודה מישהי שעבדה קודם אצל מתחרה. כשהיא הייתה שם, היא רכשה ניסיון מחקרי בעל ערך עצום בתחום שהוא חשוב עבורנו. למעשה, הניסיון הזה היה אחת הסיבות שקיבלתי אותה לעבודה. כמובן, דאגתי היטב שהיא לא תמסור לנו כל מידע סודי, אבל יש בוודאי הגבלת זמן, שאחריה היא תוכל לחלוק את הידע שלה באופן חופשי, אחרת כל העניין הזה של סודיות יגיע לידי אבסורד, לא?

ת: לא. אין הגבלת זמן בהגנה על מידע סודי. היית צריך לקבל את העובדת שלך לעבודה על סמך המחקר שהיא תוכל לבצע עבורנו, ולא על סמך המחקר שהיא ערכה בעבר עבור המתחרה שלנו. ייתכן אפילו שיהיה הולם להעביר אותה למחלקה אחרת, שבה היא לא תרגיש שמופעל עליה לחץ למסור מידע סודי.

זכור: אם אתה נתקל בבעיה הקשורה בתחרות הוגנת, אל תשמור אותה לעצמך. תזכה לסייע ולתמיכה בכך שתדון בה עם המנהלים שלך, עם המחלקה המשפטית שלך או עם מנהל משאבי האנוש שלך (ראה גם פרק 'שיח פתוח').

L'ORÉAL מקזזת את כל הפחמן שנפלט כתוצאה מהיצירה, מההפקה ומההפצה של קוד האתיקה העסקית. זהו המסמך הראשון שלנו שהוא "ניטרלי מבחינת אקלים".

אנו עושים זאת באמצעות "Climate Care", אחת החברות רבות המוניטין המספקות קיזוזים.

מוצא לאור על ידי:

מנהל האתיקה של הקבוצה
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANCE
<http://ethics.loreal.wans>

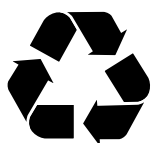
תמונות:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, כל הזכויות שמורות

futerra עיצוב:

Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

מסמך זה הודפס בדיו צמחי מתכלה ובטכנולוגיית הדפסה דלת אלכוהול. הנייר בו השתמשנו אושר על ידי המועצה לשימור יערות, והוא מכיל חמישים אחוזים של פסולת ממוחזרת מצרכנים סופיים. בחרנו בבית דפוס עם מערכת ניהול סביבתית בעל הסמכת ISO 14001 עצמאית.



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

