

L'ORÉAL

CODUL DE ETICĂ

MODUL NOSTRU DE LUCRU

2007

CUPRINS

SPIRITUL L'ORÉAL	1
CUVÂNT ÎNAINTE de Sir Lindsay Owen-Jones și Jean-Paul Agon	2
CUVÂNT ÎNAINTE al Comitetului de Conducere	3
MODUL DE UTILIZARE A CODULUI	4
RESPECTUL FAȚĂ DE OAMENI, FAȚĂ DE LEGE ȘI FAȚĂ DE OBICEIURILE LOCALE	5
DISCUȚII LIBERE	6
ÎN CALITATE DE AFACERE	7
Calitatea și siguranța produselor	8
Corectitudinea în înregistrările financiare și comerciale	9
Utilizarea resurselor Companiei	10
Informațiile confidențiale	11
Reprezentarea Companiei	12
Cadourile și activitățile de divertisment	13
Mituirea și plățile de facilitare	15
ÎN CALITATE DE ANGAJATOR	16
Sănătatea și siguranța	17
Diversitatea	18
Hărțuirea și intimidarea	20
Hărțuirea sexuală	21
Intimitatea	22
Conflictele de interese	23
ÎN CALITATE DE CETĂȚEAN CORPORATIV RESPONSABIL	25
Activitățile politice	26
Contribuția adusă comunității	27
Administrarea ecologică	28
RESURSE SUPLIMENTARE PENTRU MANAGERI	29
Rolul managerului	30
Marketingul și publicitatea	31
Tranzacționarea frauduloasă	32
Alegerea și tratarea corectă a furnizorilor	33
Concurența loială	35
Taxele	36

SPIRITUL L'ORÉAL

În cadrul L'ORÉAL, avem convingerea că toată lumea aspiră la frumusețe. Misiunea noastră este să ajutăm bărbații și femeile din întreaga lume să conștientizeze această aspirație și să își exprime personalitatea la maxim. Acestea sunt lucrurile care dau sens și valoare activității noastre și vieții active a angajaților noștri. Suntem mândri de munca noastră.

ÎN CALITATE DE AFACERE

Strategia noastră de conducere se bazează pe investiții continue în cercetare științifică riguroasă și dezvoltare. Datorită acestui lucru mărcile noastre oferă produse inovatoare, foarte eficiente, practice și cu o utilizare plăcută, fiind fabricate la cele mai înalte standarde de calitate și siguranță. Ținta noastră este perfecțiunea și suntem într-o continuă întrecere cu noi înșine și metodele noastre. Valorile noastre de bază constau în onestitate și claritate: publicitatea noastră adresată consumatorilor se bazează pe date științifice și fapte dovedite. Ne angajăm în construirea unor relații trainice cu clienții și furnizorii noștri, bazate pe încredere și avantaj reciproc. Activitatea noastră se sprijină pe integritate: respectăm legile țărilor în care acționăm și aderăm la cele mai bune practici de conducere corporatistă. Menținem cele mai înalte standarde în contabilitate și raportare și sprijinim lupta împotriva corupției. Furnizăm o valoare acționarială susținută și de lungă durată, protejând și utilizând activele companiei în cel mai eficient mod.

ÎN CALITATE DE ANGAJATOR

Obiectivul nostru este crearea unui loc de muncă excelent în cadrul L'ORÉAL. Suntem conștienți de faptul că angajații sunt activele noastre cele mai de preț. Aceștia au dreptul la un mediu de muncă sigur și sănătos: un mediu în care se recunosc talentul și meritul personal, se apreciază diversitatea, se respectă intimitatea și se ia în considerare echilibrul dintre viața profesională și cea personală. Noi credem în oferirea către angajații noștri a unui mediu de lucru stimulat, a unor oportunități personale deosebite și a unei șanse de a face diferența. Încurajăm o atmosferă de sinceritate, curaj, generozitate și respect, astfel încât toți angajații să ne prezinte întrebările, ideile și preocupările lor fără ezitare.

ÎN CALITATE DE CETĂȚEAN CORPORATIV RESPONSABIL

Ne aducem contribuția la crearea unei lumi mai bune și mai frumoase. Acordăm atenție impactului nostru asupra mediului înconjurător, inclusiv asupra biodiversității, urmărind constant reducerea acestuia: suntem hotărâți să nu compromitem viitorul pentru siguranța prezentului. Aducem o contribuție pozitivă în țările și comunitățile în care suntem prezenți și respectăm cultura și sensibilitățile locale. Suntem angajați în direcția respectării drepturilor omului. Dorim să contribuim la combaterea exploatării prin muncă a copiilor și a muncii forțate. Dorim să oprim testarea pe animale în industria noastră, contribuind la dezvoltarea și acceptarea unor metode alternative. Căutăm în mod activ și privilegiam partenerii de afaceri care ne împărtășesc valorile și angajamentele morale.

Acesta este spiritul în care acționăm: SPIRITUL L'ORÉAL.

CUVÂNT ÎNAINTE

DE SIR LINDSAY OWEN-JONES
ȘI JEAN-PAUL AGON



L'ORÉAL a fost construită pe baza valorilor fundamentale care ne-au ghidat pe parcursul vieții companiei și care ne ghidează și astăzi. Valorile noastre ne-au modelat cultura și ne-au clădit reputația.

Timp de mulți ani, le-am transmis de la om la om. Însă deoarece acum suntem atât de mulți, suntem prezenți în tot mai multe țări, ne-am gândit să punem valorile noastre într-un singur document: unul care să ne și inspire și să ne și apropie.

Trăim vremuri foarte schimbătoare. Nu mai este de ajuns doar să avem aceleași convingeri. În plus, trebuie să fim capabili să exprimăm clar, printr-un nou document, cum punem responsabilitățile în practică.

Acest document ne materializează valorile și ne arată cum acestea inspiră și influențează deciziile pe care le luăm în munca noastră de zi cu zi.

Avem cu toții responsabilitatea de a urma aceste reguli de conduită care duc la integritatea și standardele de etică L'ORÉAL. Contăm pe fiecare dintre voi să le respectați și să le transmiteți mai departe.

Credem că obligația noastră de a da viață acestor valori puternice și de a demonstra standardele înalte de etică în tot ceea ce facem va oferi mai mult ca niciodată siguranța că L'ORÉAL este considerată o organizație exemplară: una ce inspiră încredere și respect.

SIR LINDSAY OWEN-JONES

Președinte

JEAN-PAUL AGON

Director Executiv

CUVÂNT ÎNAINTE

AL COMITETULUI DE CONDUCERE



Ne angajăm să aplicăm SPIRITUL L'ORÉAL în activitatea noastră zilnică. Acesta este deosebit de important pentru a asigura în continuare succesul Companiei.

Din acest motiv am creat acest cod. Scopul său este de a-i ajuta pe toți să înțeleagă ce se așteaptă de la noi, în calitate de angajați ai L'ORÉAL. Codul ni se aplică tuturor, indiferent de locul în care acționăm și de rolul nostru – fie că suntem subalterni sau directori ai companiei.

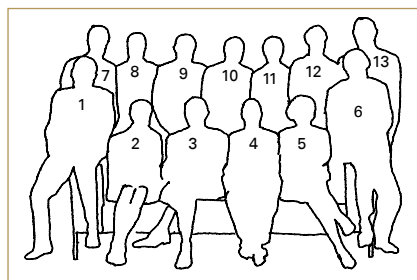
Fiecare dintre noi și toată lumea din cadrul Companiei, în calitate de ambasadori ai L'ORÉAL și membri ai comunității, ne angajăm personal să respectăm acest cod – în spiritul și în litera lui.

Nu uitați niciodată că:

- Valorile și principiile directoare precizate în acest document nu sunt opționale: trebuie să le respectați
- Stabiliți un exemplu: reputația L'ORÉAL este așa cum o faceți
- Veți fi judecați nu doar în funcție de acțiunile voastre, ci în funcție de modul în care acționați
- Problemele morale sunt rareori simple, însă ele trebuie abordate

Vă sfătuim să nu păstrați pentru dumneavoastră astfel de probleme: dezvăluți-le și cereți sfaturi.

Integritatea și respectul au o importanță capitală pentru modul nostru de lucru.



1 JEAN-JACQUES LEBEL
Președinte
Produse Profesionale L'ORÉAL

2 BRIGITTE LIBERMAN
Director General
Cosmetica Activa
Internationale

3 JEAN-PAUL AGON
Director Executiv

4 GEOFF SKINGSLEY
Vicepreședinte Executiv
Resurse Umane

5 BÉATRICE DAUTRESME
Vicepreședinte Executiv
Comunicare Corporativă,
Afaceri Externe și Prospectare

6 PATRICK RABAIN
Președinte
Produse de Larg Consum
L'ORÉAL

7 LAURENT ATTAL
Președinte și Director
Executiv
L'ORÉAL SUA

8 JOCHEN ZAUMSEIL
Director General în
Zona Asia

9 JOSEPH BITTON
Director General în
Zona America Latină

10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN
Vicepreședinte Executiv
Producție și Tehnologie

11 MARC MENESGUEN
Președinte
Produse de Lux L'ORÉAL

12 CHRISTIAN MULLIEZ
Vicepreședinte Executiv
Administrație și Finanțe

13 JEAN-FRANÇOIS GROLLIER
Vicepreședinte Executiv
Cercetare și Dezvoltare

MODUL DE UTILIZARE A CODULUI

MODUL NOSTRU DE LUCRU nu înlocuiește niciuna dintre politicile existente și trebuie să consultați în continuare regulile și standardele stabilite la locul dumneavoastră de muncă. În schimb, obiectivul acestui cod este să ofere un cadru pentru aceste politici pentru a facilita înțelegerea rațiunii fundamentale care se ascunde în spatele lor.

Însă, în aceeași măsură este un mijloc important de a vă ajuta în rezolvarea dilemelor sau întrebărilor pe care le-ați putea avea cu privire la modul nostru de lucru.

Desigur, niciun document nu poate anticipa și trata orice situație care s-ar putea ivi, având în vedere faptul că multe dileme morale apar în „zonele gri”, unde soluțiile nu sunt ușor de găsit. Prin urmare, ori de câte ori vă confrunțați cu o decizie etică dificilă, puneți-vă întotdeauna următoarele întrebări:

1. Este aliniată la SPIRITUL L'ORÉAL și MODUL NOSTRU DE LUCRU?
2. Este legală?
3. Care sunt implicațiile acțiunilor mele asupra diverșilor actori implicați în activitatea companiei și cum ar reacționa aceștia dacă ar afla de acțiunile mele?
4. Dacă nu sunt sigur, am cerut ajutor?

Suntem conștienți că unele situații nu sunt simple. Dacă aveți îndoieli, **regula de bază** este să **împărtășiți problema și să o discutați liber**.

Subiectele tehnice se adresează experților interni, precum Finanțe, Resurse Umane, Sănătate și Siguranță, Departamentul Juridic și Fiscal, Achiziții și altele.

Î: Acest document mi se adresează mie?

R: Fiecare dintre noi din cadrul L'ORÉAL se poate confrunta cu o dilemă etică în timpul activității sale cotidiene: cum ne comportăm cu colegii noștri și cum răspundem la comportamentul lor; cum tratăm cerințele dificile sau nepotrivite din partea clienților sau furnizorilor; cum rezolvăm problemele cu privire la utilizarea bunurilor companiei. Fiecare dintre acestea are o dimensiune morală. Acest cod oferă îndrumări utile și practice cu privire la aceste dileme și multe altele cu care fiecare dintre noi se confruntă din când în când.

SPIRITUL L'ORÉAL și MODUL NOSTRU DE LUCRU se adresează tuturor angajaților Grupului L'ORÉAL și filialelor sale din întreaga lume. Acestea se aplică și tuturor cadrelor de conducere și directorilor din cadrul Grupului L'ORÉAL și filialelor sale.

Codul eticii în afaceri este în prezent disponibil în 41 de limbi. Versiunea în engleza britanică este documentul de referință.

RESPECTUL FAȚĂ DE OAMENI

Ne așteptăm ca fiecare angajat și entitate să-și desfășoare activitatea în mod deschis și respectuos. Astfel, vom cultiva în continuare loialitatea, încrederea și solidaritatea în întreaga noastră activitate. Scopul nostru va fi încrederea în ideile celorlalți și recunoașterea contribuției lor.

Se va încuraja lucrul în echipă, iar atât succesele cât și eșecurile vor fi asumate în comun. Vom asculta cu generozitate și vom împărtăși informațiile necesare, în conformitate cu regulile Grupului cu privire la confidențialitate. În final, subaprecierea colegilor este contrară valorilor L'ORÉAL.

RESPECTUL FAȚĂ DE LEGE

L'ORÉAL își desfășoară activitatea în multe țări – ținuturi cu o varietate largă de culturi, legi și sisteme politice.

Regula noastră fundamentală în efectuarea îndatoririlor, în calitate de afacere și persoane individuale, este respectarea în permanență a legilor țărilor în care operează L'ORÉAL.

L'ORÉAL acordă o deosebită importanță spiritului și literei legilor care guvernează:

- Drepturile omului, interzicerea muncii copiilor și a muncii forțate, discriminarea, timpul de lucru și remunerația, reprezentarea colectivă a angajaților
- Standardele de calitate, sănătate și siguranță
- Mediul înconjurător
- Corupția și mituirea
- Sarcinile fiscale și comunicarea exactă a informațiilor financiare
- Concurența loială

L'ORÉAL urmărește să împărtășească aceste principii cu partenerii săi de afaceri și să se asigure pe cât posibil că și ei respectă aceste legi și reglementări.

RESPECTUL FAȚĂ DE OBICEIURILE LOCALE

MODUL NOSTRU DE LUCRU a fost conceput cu ajutorul angajaților L'ORÉAL din întreaga lume. Avem convingerea că mesajele sale fundamentale vor fi aplicabile în toate acțiunile noastre.

Oferim garanția că, acolo unde va fi posibil, ne vom conduce într-o manieră care să țină cont de tradițiile sociale și culturale ale comunităților cu care intrăm în contact.

S-ar putea întâmpla ca îndrumările din acest cod să difere de legile sau obiceiurile locale ale unei anumite țări. În astfel de cazuri, acolo unde legile locale necesită un standard mai înalt decât cel prevăzut în acest cod, legile locale vor fi cele care se aplică. Dacă dimpotrivă, codul prevede un standard prea ridicat, acesta va înlocui legile locale – cu excepția cazului în care acest lucru are ca rezultat activități ilegale.

DISCUȚII LIBERE

L'ORÉAL încurajează cultivarea unei atmosfere deschise în care angajații să-și exprime preocupările lor reale.

Toți angajații trebuie să aibă responsabilitatea de a se asigura că conduita noastră respectă SPIRITUL L'ORÉAL și MODUL NOSTRU DE LUCRU.

Ne încurajăm toți angajații să-și exprime părerile, să-și apere opiniile și să semnaleze comportamentele și solicitările inacceptabile.

Suntem conștienți că angajații noștri pot avea nelămuriri în privința anumitor practici și au nevoie de sfaturi și îndrumare în rezolvarea lor.

Politica noastră este ca orice suspiciune exprimată cu bună-credință cu privire la conduita necorespunzătoare a Companiei, sau a oricărui angajat sau partener de afaceri să fie investigată atent și să se ia măsurile adecvate pentru soluționarea rezultatului investigației. „Bună-credință” înseamnă furnizarea de informații despre care credeți că sunt corecte și exacte la momentul respectiv, chiar dacă mai târziu se dovedesc a fi greșite.

Persoana care și-a exprimat suspiciunea va primi un feedback în măsura în care se cuvine și se poate oferi fără a încălca cererile legale sau alte obligații de confidențialitate.

Vom asigura un proces corect în cazul unei investigații și în special vom respecta principiile unui proces echitabil și prezumția de nevinovăție.

Toate informațiile furnizate în cursul investigației se comunică pe baza principiului că are acces numai cine „trebuie să știe”, iar angajații care înaintează astfel de raportări cu bună-credință sunt protejați împotriva represaliilor. Se așteaptă o colaborare deplină în timpul acestor investigații.

De obicei, raportarea unor astfel de probleme se face prin intermediul superiorilor direcți. Dacă, indiferent de motiv, acest mod vă displace, înaintați problema directorului de resurse umane. Puteți avea la dispoziție și alte resurse în țara dumneavoastră, cum ar fi reprezentanții personalului, procedurile de înaintare a plângerilor sau un serviciu de asistență telefonică.

În țara dumneavoastră, directorul general al filialei este în ultimă instanță responsabil de asigurarea respectării SPIRITULUI L'ORÉAL și a MODULUI NOSTRU DE LUCRU.

Dacă ați ridicat problema pe plan local și nu sunteți mulțumiți de răspunsul conducerii locale, sau în cazurile excepționale în care ridicarea problemei la nivel local este inadecvată, îl puteți contacta pe directorul responsabil cu etica din cadrul Grupului L'ORÉAL, astfel:

website: www.loreaethics.com

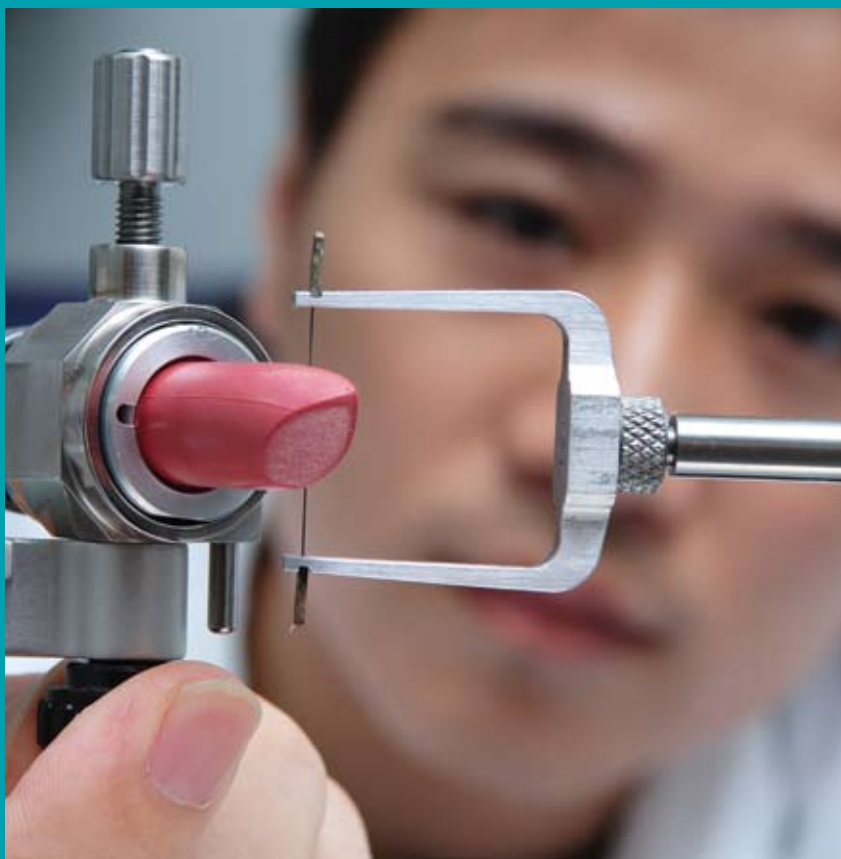
scrisoare: **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANȚA

Vă rugăm să rețineți că, deși nu interzicem raportările anonime, nici nu le încurajăm. Credem că oferim suficiente garanții pentru ca un angajat care raportează cu bună-credință o suspiciune să nu trebuiască să-și ascundă identitatea. De asemenea, este greu de investigat în întregime o problemă dacă este raportată anonim.

MODUL NOSTRU DE LUCRU
ÎN CALITATE DE
AFACERE

„Ținta noastră este perfecțiunea și suntem
într-o continuă întrecere cu noi înșine și
metodele noastre”

SPIRITUL L'ORÉAL



CALITATEA ȘI SIGURANȚA PRODUSELOR

Calitatea și siguranța produselor au mereu o importanță capitală.

Performanța superioară, calitatea și siguranța produselor noastre sunt cele care dovedesc dăruirea și respectul pe care le avem față de clienții noștri, cele care câștigă încrederea acestora, clădesc reputația mărcilor noastre și asigură păstrarea supremației L'ORÉAL în domeniu.

Ne angajăm să comercializăm produse cu o eficacitate și siguranță dovedite, garantate de teste riguroase.

Fiecare angajat L'ORÉAL de oriunde din lume trebuie să se dedice obținerii unei calități depline a produsului, de la concepție până la distribuire și chiar după intrarea produsului pe piață.

Fiecare persoană implicată în dezvoltarea, producerea, marketingul, distribuirea și vânzarea produselor noastre trebuie:

- Să respecte toate cerințele legale și de reglementare cu privire la dezvoltarea și etichetarea produselor
- Să încurajeze un schimb de opinii liber cu privire la siguranța produselor, astfel încât să nu fie omisă nicio problemă legată de siguranță
- Să se asigure că în fiecare etapă din procesul de producție sunt aplicate cele mai înalte standarde de igienă și controale stricte ale calității
- Să se asigure că toate reacțiile adverse apărute la consumatori sunt raportate Departamentului de Supraveghere Post-comercializare
- Să răspundă cu promptitudine tuturor suspiciunilor cu privire la siguranța, tolerarea de către utilizatori și controlul calității produselor

Î: Lucrez pe linia de producție și am observat unele produse finite defectuoase, ceea ce înseamnă că un utilaj ar putea cauza probleme de calitate. Știu că trebuie să oprim producția când se întâmplă astfel de lucruri, însă supraveghetoria nu a luat nicio măsură. Știu că planul de producție este foarte strâns. Trebuie să am încredere că știe ce face când ignoră acest lucru?

R: L'ORÉAL a introdus controale de calitate în fiecare etapă din procesul de producție pentru a garanta produse de cea mai înaltă calitate pentru clienții noștri. Calitatea este pe primul loc, indiferent de planurile de producție. Trebuie să opriți linia fără nicio ezitare, să discutați problema cu directorul dumneavoastră și să încercați s-o rezolvați împreună cu ea și cu restul echipei, înainte de a continua producția.

Î: Am primit un raport din partea unui furnizor care afirma că un transport recent de ingrediente ar putea fi contaminat. Produsele conținând ingredientele respective au fost deja livrate clientului și nu există nicio dovadă concretă de contaminare a produselor noastre. Avem obligația de a retrage întregul lot de produse?

R: În cadrul L'ORÉAL, răspundem cu promptitudine oricărei suspiciuni cu privire la siguranța produselor. Discutați imediat problema cu directorul dumneavoastră sau cu directorul local pentru controlul calității.

Rețineți: *Dacă vă confrunțați cu o problemă privind siguranța produselor nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul pentru controlul calității sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).*

CORECTITUDINEA ÎN ÎNREGISTRĂRILE FINANCIARE ȘI COMERCIALE

Corectitudinea are o importanță capitală într-o afacere de succes. Acesta este un factor esențial în derularea unei afaceri în mod legal, cinstit și eficient. Avem cu toții datoria de a ne asigura că toate registrele noastre financiare sau de alt tip sunt exacte. În special, este extrem de important să putem oferi acționarilor noștri informații transparente, periodice și de încredere.

Se așteaptă de la noi:

- Să ne aducem contribuția la menținerea unor înregistrări financiare și de afaceri exacte
- Să păstrăm registrele în siguranță și să respectăm liniile directoare cu privire la reținerea înregistrărilor
- Să colaborăm cu controlorii financiari interni și externi
- Să refuzăm toate tranzacțiile în numerar. Dacă nu există altă posibilitate, tranzacțiile în numerar trebuie să fie autorizate în mod expres, înregistrate corespunzător și confirmate prin acte
- Să ne asigurăm că nu se efectuează vânzări, transfer sau lichidare de bunuri L'ORÉAL fără autorizație corespunzătoare și confirmare prin acte

Î: Mi s-a cerut să verific raportul de vânzări întocmit de directorul meu pentru sfârșitul anului. Astfel cred că am depistat o eroare pe care nimeni altcineva nu a observat-o. Mi-e teamă s-o dezvălui, deoarece nu vreau să-mi periclitiez relația cu directorul. Ce ar trebui să fac?

R: Motivul pentru care vi s-a cerut să verificați raportul de vânzări este tocmai pentru a vă asigura că nu există greșeli. Dacă nu faceți cunoscut acest lucru înseamnă că nu vă faceți munca așa cum trebuie și nu serviți interesele companiei. Trebuie să discutați cu directorul dumneavoastră despre ce ați observat. Acesta nu are niciun motiv să se supere; dimpotrivă, ați procedat bine evitând transmiterea în producție a unor informații inexacte.

Î: Viața poate fi foarte agitată uneori și nu pot găsi mereu toate chitanțele necesare pentru a-mi deconta cheltuielile. Este în regulă dacă adaug câteva elemente fictive cu o valoare mai mică decât cea pentru care este necesară o chitanță, ca să ajung la totalul care trebuie? Nu ar fi deloc necinstit, căci eu nu aș ieși în câștig. M-aș asigura doar că primesc suma convenită.

R: Nu, nu este în regulă. Înseamnă că rapoartele de cheltuieli sunt inexacte, ceea ce duce la evidență contabilă inexactă. Trebuie să vă asumați responsabilitatea și să vă căutați toate chitanțele, aceasta este singura garanție că veți primi decontarea convenită.

Î: Un client ne-a întrebat dacă poate plăti prin mai multe conturi, folosind o combinație de numerar și cecuri. Se acceptă acest lucru? Ce ar trebui să fac?

R: Trebuie să fiți foarte atenți cu acest tip de tranzacții. Ar putea fi spălare de bani, un proces prin care se ascund sau se legitimează fondurile obținute prin mijloace ilegale (de ex. droguri, mită și prostituție). Prin urmare, trebuie să vă informați superiorii înainte de a accepta plata și să faceți toate demersurile pentru a vă asigura că tranzacția este bona-fide. Printre semnalele de alarmă la care trebuie să fiți atenți se numără: plățile efectuate în altă monedă decât cea specificată în factură; încercările de a plăti în numerar; plățile efectuate de o persoană care nu face parte din contract; plățile în și din alt cont decât cel folosit în mod normal în relația de afaceri; și cererile de a efectua o supraplată.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind corectitudinea financiară nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul financiar sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”)

UTILIZAREA RESURSELOR COMPANIEI

Resursele companiei sunt destinate susținerii angajaților în atingerea obiectivelor de afaceri ale L'ORÉAL. Întrebuințate greșit sau risipite, resursele Companiei, inclusiv timpul angajaților ne afectează pe toți și dăunează performanței operaționale și financiare a L'ORÉAL.

Se așteaptă de la noi:

- Ca regulă generală, să evităm utilizarea în scopuri personale a activelor companiei. Se acceptă utilizarea limitată a instrumentelor de comunicare precum e-mail-ul, telefonul și internetul, în măsura în care nu atrage după sine costuri excesive și nu interferează cu responsabilitățile postului
- Să respectăm și să protejăm activele companiei pentru a ne asigura că nu se pierd, nu se deteriorează, nu sunt utilizate greșit sau risipite, nici împrumutate, transferate, vândute sau donate fără autorizație
- Să evităm utilizarea inadecvată a sistemelor de calculatoare, a conturilor de e-mail ale corporației și a internetului
- Să recunoaștem faptul că toate activele și documentele companiei aparțin L'ORÉAL

Î: Bănuiesc că unul din membrii echipei desfășoară consultanță în afaceri în timpul de lucru în cadrul Companiei, folosind pentru aceasta laptopul și emailul puse la dispoziție de către Companie. L-am informat pe un prieten de la Serviciile de informare. El poate accesa adresa de e-mail a respectivului și s-a oferit să mă ajute să fac puțin pe detectivul, să aflu ce se întâmplă. Este în regulă?

R: Nu. Dacă aveți astfel de suspiciuni, trebuie să le comunicați fără întârziere directorului dumneavoastră. Compania dispune de proceduri specifice pentru a accesa conturile de email ale angajaților în cazul unei investigații de conduită necorespunzătoare sau din alte motive obiective. Chiar dacă prietenul dumneavoastră de la Serviciile de informare are acces la conturi, nu trebuie să-l folosească în acest scop, fără a obține o autorizație corespunzătoare prin canalele oficiale ale Companiei.

Î: Imprimanta de acasă s-a stricat și soția mea trebuie să trimită urgent un CV pentru un posibil loc de muncă. Este în regulă dacă îl scriu și-l imprim la serviciu?

R: În general, puteți folosi calculatorul după orele de lucru pentru a scrie documente personale, dacă acest lucru este ocazional, rezonabil și nu interferează cu responsabilitățile postului.

Î: Primesc mereu mesaje de e-mail cu „gluma zilei” de la un prieten din alt departament, unele dintre ele sunt foarte amuzante. Aș vrea să le trimit și colegilor, să-i fac să zâmbească în zilele de luni dimineată, dar nu știu sigur dacă directorul meu va fi de acord. Ce ar trebui să fac? Să abandonez ideea?

R: Folosiți-vă bunul simț în această problemă. Amintiți-vă că nu toată lumea are același simț al umorului și ar trebui să vă gândiți de două ori înainte de a expedia mai departe astfel de „glume”. În special, nu uitați că sistemele de acces la e-mail și internet ale Companiei nu trebuie folosite pentru a accesa, păstra, trimite sau publica orice material aflat în contradicție cu SPIRITUL L'ORÉAL - îndeosebi respectul față de oameni. Aici sunt incluse, desigur, imaginile pornografice sau sexuale explicite, conținutul politic sau religios sau orice promovează violența, ura sau intoleranța.

Î: La serviciu putem cumpăra produse de la magazinul Companiei, la prețuri reduse. De asemenea, uneori primesc produse gratuite de la prietenii mei de la Marketing. I-am dat câteva astfel de produse mătușii mele, care a sugerat să le vindem pe internet. Este în regulă?

R: Nu, nu puteți vinde produsele. Angajații au acces la produsele gratuite sau cu preț redus deoarece credem că este important pentru toți angajații L'ORÉAL, indiferent de funcție, să poată cunoaște și să se poată bucura de produsele noastre. Face parte din faptul că suntem mândri de munca noastră. Acest lucru înseamnă că produsele sunt pentru utilizare în scopuri personale. De asemenea, le puteți oferi cadou familiei și prietenilor, însă în cazuri excepționale.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind utilizarea activelor companiei nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii sau cu directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

INFORMAȚIILE CONFIDENȚIALE

Divulgarea neautorizată a informațiilor confidențiale poate fi în detrimentul L'ORÉAL. Trebuie să ne asigurăm că toate informațiile care nu sunt făcute publice sunt păstrate strict confidențiale. Cei care au acces la informații confidențiale care aparțin partenerilor de afaceri au aceeași obligație, de a nu le divulga.

Se așteaptă de la noi:

- Să limităm divulgarea informațiilor confidențiale numai la persoanele care au în mod legitim nevoie de ele, în vederea servirii intereselor L'ORÉAL
- Să păstrăm în siguranță toate evidențele confidențiale ale clienților și furnizorilor, atât în format scris cât și electronic
- Să prevenim divulgarea informațiilor confidențiale către terți din afara L'ORÉAL (inclusiv membrii familiilor angajaților)
- Să evităm discutarea informațiilor confidențiale sau lucrul cu acestea în zonele publice unde conversațiile pot fi auzite, iar datele compromise
- Să ne asigurăm că nu divulgăm informațiile confidențiale ale unui fost angajat
- Să returnăm toate informațiile confidențiale (inclusiv toate copiile materialului original) la plecarea din L'ORÉAL

Î: Prietenii mei mă întrebă adesea despre munca mea la L'ORÉAL: sunt curioși să afle ce punem în produse și ce lansări noi avem ascunse în mână. Evident, știu răspunsul la multe întrebări – dar cât de multe pot să le spun?

R: Orice informație (scrisă, pe suport electronic sau în orice altă formă) care nu este disponibilă publicului și la care aveți acces în calitate de angajat L'ORÉAL trebuie considerată confidențială. Dezvăluirea unor astfel de informații, chiar prietenilor de încredere, nu este o practică corespunzătoare. Ea ar putea dăuna intereselor L'ORÉAL.

Î: Zilele trecute am avut o întâlnire cu un posibil client. În drumul spre sala de ședințe am trecut prin fața biroului unui coleg. Ușa sa era deschisă, iar acesta discuta cu un alt client la telefonul cu difuzor, despre condițiile de tarifare. Chiar când treceam l-am auzit propunând o ofertă specială – clientul meu auzind totul! Nu ar trebui să fie mai atent?

R: Cu toții trebuie să ne luăm măsurile necesare pentru a proteja confidențialitatea informațiilor, chiar și la locul de muncă: de exemplu, urmând politica „biroului curat”, încuind dosarele într-un loc sigur, schimbând parolele în mod regulat și fiind precauți atunci când folosim difuzoarele. Nu se știe niciodată cine ar putea trece și chiar printre angajații L'ORÉAL, informațiile comerciale sensibile vor fi comunicate numai pe baza principiului că are acces numai cine „trebuie să știe”.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind confidențialitatea, luați măsurile necesare pentru a o soluționa. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, Departamentul Juridic sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”)

REPREZENTAREA COMPANIEI

Reputația L'ORÉAL depinde de comportamentul fiecăruia dintre noi.

Se așteaptă de la noi:

- Să acționăm având în minte interesele L'ORÉAL
- Să demonstrăm valorile L'ORÉAL în comportamentul nostru profesional
- Să evităm discutarea sau scrierea în numele L'ORÉAL, cu excepția cazului în care suntem autorizați în acest scop
- Să evităm discutarea sau scrierea pe teme din afara domeniului nostru de expertiză
- Să ne asigurăm că nu există nicio confuzie între opiniile personale și cele ale Companiei (Astfel, de exemplu, trebuie să evităm folosirea antetului sau a e-mail-urilor L'ORÉAL pentru a ne exprima opiniile personale sau în scopurile afacerilor personale.)

Î: Am accesat blogul unui coleg, unde am văzut că și-a exprimat unele opinii personale cu privire la conducerea L'ORÉAL. Nu menționase că e angajat al L'ORÉAL, dar era destul de ușor de ghicit din alte informații furnizate, precum „Lucrez pentru compania de cosmetice numărul 1 din lume”! Să discut cu el pe această temă?

R: Webblogurile (blogurile) devin un mod popular de exprimare. Atunci când participă în bloguri, angajații trebuie să clarifice faptul că își exprimă opiniile personale și să-și ia toate măsurile de precauție necesare pentru a se asigura că acestea nu pot fi confundate în nicio privință cu cele ale L'ORÉAL. În majoritatea cazurilor, nu se recomandă ca aceștia să se identifice pe astfel de bloguri ca fiind angajați L'ORÉAL. Trebuie mai întâi să tratați problema cu colegul dumneavoastră, deoarece este posibil ca acesta să nu-și dea seama de modul în care acțiunile sale ar putea fi contrare intereselor L'ORÉAL. Dacă este cazul, puteți hotărî să discutați problema cu directorul dumneavoastră.

Î: Echipa noastră a luat parte la o conferință care a avut drept urmare înnoptarea și cina la hotelul unde s-a desfășurat conferința. Un membru al echipei a băut mai mult decât ar fi trebuit în timpul cinei și a început să se comporte urât, spunând glume proaste și fiind agresiv cu personalul hotelului. Ce ar trebui să-i spun în legătură cu comportamentul său?

R: Deși incidentul a avut loc seara, membrul echipei acționa încă în interes de serviciu. Pentru cei din jur, el reprezenta L'ORÉAL. În mod clar, comportamentul său nu a fost acceptabil.

Î: Uneori internetul pare să fie plin de informații greșite despre L'ORÉAL. Nu este responsabilitatea mea să le corectez?

R: Nu. Dacă există informații eronate care circulă public, comunicați acest lucru directorului sau altcuiva din cadrul Relațiilor cu Publicul, iar aceștia vor lua măsurile necesare, dacă este nevoie. Dar niciun angajat neautorizat nu trebuie să publice pe internet sau în altă parte informații cu privire la Companie sau o poziție a acesteia.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind reprezentarea companiei nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul de relații cu publicul sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

CADOURILE ȘI ACTIVITĂȚILE DE DIVERTISMENT

Schimbul de cadouri și activitățile de divertisment pot ajuta la clădirea unei înțelegeri și îmbunătățesc relațiile de lucru, însă pot de asemenea să cauzeze conflicte de interese între interesele personale și obligațiile profesionale.

Dacă beneficiați de cadouri sau activități de divertisment, „regula fundamentală” este dezvoltarea completă.

Dacă oferiți cadouri sau activități de divertisment, „regula fundamentală” este cumpătarea și modul în care publicul larg percepe acest lucru.

Se așteaptă de la noi:

- Să nu acceptăm niciodată cadouri sau activități de divertisment din partea unui furnizor, în afară de cazul în care acestea au o valoare simbolică
- Să nu oferim și nici să nu acceptăm niciodată cadouri în bani
- Să ne asigurăm că toate darurile și activitățile de divertisment oferite sunt potrivite și se aliniază valorilor L'ORÉAL
- Să ne asigurăm, în momentul stabilirii unei noi relații de afaceri, că toate părțile cunosc punctul de plecare al liniilor directe ale L'ORÉAL cu privire la cadouri și activități de divertisment. Să aflăm în schimb care este politica partenerului de afaceri pe aceste teme. Acest lucru ajută foarte mult în evitarea oricăror neînțelegeri
- Să informăm imediat conducerea despre toate cadourile sau invitațiile primite

Î: Îi pot oferi unui client L'ORÉAL bilete la un concert la care nu mă pot duce?

R: O persoană din cadrul L'ORÉAL trebuie să fie de față și să fie capabilă să deruleze relația cu clientul, ca parte a oricărei astfel de ieșiri. Aceeași regulă se aplică atunci când se acceptă activități de divertisment din partea unui furnizor. Acest lucru este îngăduit numai dacă activitatea de divertisment este rezonabilă, normală și obișnuită pentru relația de afaceri, și participă și cel care v-a oferit-o.

Î: Tocmai am încheiat o afacere importantă cu un client nou. Directorul de vânzări mi-a sugerat să îl invit într-un club pentru a sărbători. M-am gândit că e o idee bună – până când am aflat că era vorba de un club de dans erotic! Mă simt foarte stânjenită să ofer acest tip de divertisment. Oare sunt prea sensibilă?

R: Divertismentul oferit clienților nu trebuie să fie doar rezonabil, ci și acceptabil. Acest tip de club nu numai că încalcă cu mare probabilitate SPIRITUL L'ORÉAL, dar l-ar putea stânjeni și pe client, fără să mai menționăm și alți membri ai echipei de vânzări care ar putea considera dezagreabil acest tip de „divertisment”. Încurajați-l pe directorul de vânzări să găsească o opțiune mai potrivită. Pe termen lung, acest lucru se va reflecta în mod favorabil asupra Companiei.

Î: Pentru a vinde niște produse învechite, un furnizor mi-a oferit o reducere personală de 15%. Pot s-o accept?

R: Nu, nu puteți accepta reducerea, în afară de cazul în care oferta este valabilă pentru toți angajații L'ORÉAL.

Î: Ca parte din munca mea, organizez multe întâlniri de afaceri, excursii și reuniuni. Un hotel în care închiriez des camere pentru angajații L'ORÉAL mi-a oferit un weekend gratuit pentru aniversarea nunții părinților mei. Este un gest frumos. Pot să-l accept?

R: Nu. Chiar dacă nu veți beneficia personal de cadou, acceptând oferta vă va fi greu să rămâneți imparțial(ă) atunci când veți mai plănuți o cazare la hotel pentru L'ORÉAL. Chiar și aparența unui astfel de conflict de interese este inadecvată și trebuie evitată refuzând politicos oferta și prezentând clar motivele refuzului.

Î: Un furnizor tocmai mi-a oferit un coș mare cu produsele sale. Știu că nu-l va costa mult, deci pot – și ar trebui – să-l accept?

R: Puteți accepta numai daruri și invitații cu valoare simbolică. De exemplu, produse cu logo-ul companiei furnizorului sau o cutie de ciocolată sunt de obicei în regulă. În acest caz, trebuie să-i mulțumiți furnizorului pentru generozitate, dar să refuzați politicos cadoul. Dacă vi se pare că un refuz ar periclita relația, cereți sfatul conducerii pentru a găsi un mijloc potrivit de a trata problema.

Rețineți: *Dacă vă confrunțați cu o problemă privind cadourile și activitățile de divertisment, informați-vă în legătură cu politica țării și nu ascundeți problema. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul de achiziții sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).*

MITUIREA ȘI PLĂȚILE DE FACILITARE

Convingerea noastră este: corupția este inacceptabilă. Un astfel de comportament nu se aliază SPIRITULUI L'ORÉAL, nu aduce foloase comunităților în care acționăm și reprezintă un cost pentru Companie. Mituirea este o formă de corupție și este ilegală în majoritatea țărilor, în special când sunt implicați funcționari publici. Unele țări chiar interzic „plățile de facilitare”. Acestea sunt definite ca plăți folosite pentru a asigura sau a accelera acțiunile guvernamentale legale de rutină, precum emiterea autorizațiilor sau eliberarea mărfurilor oprite la vamă. De fapt, majoritatea sunt o formă de mituire.

Se așteaptă de la noi:

- Să nu efectuăm, să oferim sau să promitem bani sau servicii (inclusiv cadouri și activități de divertisment) personalului guvernamental, altor funcționari sau celor care îi influențează
- Să nu facem niciodată astfel de plăți cu bună știință prin intermediul terților - ceea ce înseamnă alegerea cu grijă și monitorizarea subcontractanților, agenților și partenerilor de afaceri
- Să asigurăm, în cazul în care ne aflăm într-o situație în care nu se poate evita o astfel de plată, informarea fără întârziere a directorului general al filialei

Î: Mi s-a spus că ar trebui să angajez un „consultant” local care să mă ajute să obțin toate autorizațiile de care avem nevoie din partea unui guvern străin. Consultantul mi-a cerut un onorariu foarte mare, spunându-mi că va folosi banii pentru a „ajuta la derularea procesului”. De vreme ce nu știm unde se duc banii, este necesar să ne facem griji în privința asta?

R: Da. Dacă bănuieți că un agent are un comportament inadecvat nu trebuie să plătiți un astfel de onorariu, până ce nu sunteți convingși că nu s-au efectuat și nu se efectuează plăți nepotrivite. Investigarea unor astfel de chestiuni poate fi dificilă din punct de vedere cultural în unele țări, dar agenții care fac afaceri cu companiile multinaționale trebuie să înțeleagă necesitatea acestor măsuri.

Î: Înființez un nou birou, iar autoritățile locale mi-au cerut o mică gratificație înainte să ne instaleze liniile de telefon. Să fac această plată?

R: Compania nu oferă funcționarilor gratificații pentru a asigura executarea obligațiilor acestora. Dacă plata nu reprezintă o taxă legală de instalare, nu trebuie s-o efectuați.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind mituirea și plățile de facilitare nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul de achiziții sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitoul „Discuții deschise”).

MODUL NOSTRU DE LUCRU ÎN CALITATE DE ANGAJATOR

„Obiectivul nostru este crearea unui loc de muncă excelent în cadrul L'Oréal. Suntem conștienți de faptul că angajații sunt activele noastre cele mai de preț”

SPIRITUL L'ORÉAL



SĂNĂTATEA ȘI SIGURANȚA

Toți cei care lucrează cu și pentru L'ORÉAL au dreptul la un mediu de lucru sănătos și sigur.

Se așteaptă de la noi:

- Să respectăm regulile Companiei cu privire la sănătate și siguranță în muncă
- Să ne luăm toate măsurile de precauție rezonabile pentru a păstra un mediu de lucru sănătos și sigur
- Să ne asigurăm că prin acțiunile noastre nu ne punem în pericol pe noi sau pe ceilalți
- Să ne asigurăm că știm cum să procedăm în caz de urgență la locul de muncă
- Să raportăm conducerii orice comportament, instalații sau elemente care pot compromite siguranța mediului nostru de lucru, precum și toate accidentele, oricât de minore ar fi

Î: Directoarea mea spune că își face griji că nu dorm destul și mi-a sugerat să nu mai ies atât de mult după orele de lucru. Spune că este îngrijorată că aș putea ațipi și apoi avea un accident. Bine, am fost somnoroasă o dată, de două ori - dar pot să-mi fac munca. Cu siguranță, nu e treaba ei ce fac în afara orelor de lucru. Nu am dreptul la o viață personală? Cred că e răutăcioasă. Ce ar trebui să fac?

R: Modul în care vă petreceți serile este alegerea dumneavoastră. Dar dacă oboseala vă pune pe dumneavoastră sau pe alții în pericol, atunci directoarea a avut dreptate să discute problema – însă ar trebui să facă acest lucru cu delicatețe și respect pentru intimitatea dumneavoastră. Deși respectăm viața personală a angajaților noștri, nu se acceptă comportamente care ar putea crea riscuri pentru dumneavoastră sau ceilalți colegi. Nu se fac compromisuri în ceea ce privește siguranța.

Î: Supraveghetorul de producție mi-a spus să dezactivez un dispozitiv de siguranță care încetinește linia de producție. Ce ar trebui să fac?

R: Niciodată nu trebuie să ocoliți, să deconectați sau să dezactivați un dispozitiv de siguranță sau un echipament de monitorizare fără a obține în prealabil aprobarea unui reprezentant pentru probleme de siguranță. Siguranța este o obligație absolută care nu trebuie compromisă de graficele de producție sau din orice alte motive.

Î: În calitate de reprezentant de vânzări, conduc deseori noaptea în orașele mari și în zonele rurale, cu mostre de produse. Uneori nu mă simt în siguranță. I-am prezentat această problemă directorului meu, însă nu a luat nicio măsură în ceea ce mă privește. Trebuie să mă adresez altcuiva din Companie?

R: Trebuie să evitați să vă puneți în astfel de situații, însă ocazional ar putea fi imposibil. Dacă vi se pare că siguranța dumneavoastră este în pericol, contactați-vă directorul de resurse umane pentru a discuta soluțiile posibile.

Î: Tocmai am aflat că un subcontractant de-al nostru a băut în clădirea noastră. De vreme ce nu este un angajat al L'ORÉAL trebuie să ne preocupe acest lucru?

R: Raportați conducerii orice comportament care ar putea compromite siguranța mediului nostru de lucru sau ar putea pune în pericol pe cineva.

Rețineți: *Dacă vă confrunțați cu o problemă privind sănătatea și siguranța nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu directorul pentru sănătate și siguranță, directorul de resurse umane sau directorul locației (a se consulta și capitoulul „Discuții deschise”).*

DIVERSITATEA

În cadrul L'ORÉAL, credem în valoarea diferenței și o considerăm ca un bun prețios în activitatea noastră. Trecutul divers al forței noastre de muncă este o sursă de creativitate și ne oferă o mai bună înțelegere a clienților noștri.

De asemenea, L'ORÉAL se angajează să faciliteze integrarea profesională a persoanelor care necesită atenție specială: adulții tineri, persoanele din medii dezavantajate și cele cu nevoi fizice speciale.

Se așteaptă de la noi:

- Să garantăm lipsa discriminării pe bază de:
 - Sex
 - Infirmitate
 - Situație familială
 - Orientare sexuală
 - Vârstă
 - Opinii politice și filosofice
 - Credințe religioase
 - Activitate sindicală
 - Origini rasiale, sociale, culturale sau naționale

Acest lucru se aplică atât la recrutarea personalului cât și în toate deciziile cu privire la formare, promovare, prelungirea contractului și condițiile de lucru în general

- Să sprijinim și să promovăm angajamentele L'ORÉAL cu privire la forța de muncă diversă
- Să ne asigurăm de faptul că furnizorii, clienții și partenerii noștri de afaceri sunt conștienți de politica diversității din cadrul L'ORÉAL

Î: Ce înseamnă exact pentru L'ORÉAL „discriminare”? Este la fel ca definiția dată de legile din țara mea, sau este diferită?

R: Prima regulă este că L'ORÉAL respectă legile locale, prin urmare orice angajat care încalcă legile din țara sa cu privire la discriminare, poate fi sancționat. Dar pot exista țări unde L'ORÉAL consideră că legile privind discriminarea nu interzic anumite comportamente pe care Compania le socotește inacceptabile. De exemplu, L'ORÉAL se opune nu doar discriminării directe, ci și celei indirecte.

Discriminarea directă reprezintă orice acțiune efectuată cu privire la locul de muncă, formare, promovare, prelungirea contractului și orice alte aspecte ale vieții active, care înseamnă că cei afectați nu se bucură de tratamente sau șanse egale.

Discriminarea indirectă este orice acțiune care, deși aparent neutră, îi dezavantajează în comparație cu ceilalți pe cei cu un anumit sex sau cu o anumită vârstă, infirmitate sau alte caracteristici.

Î: Un coleg din departamentul meu face des glume pe seama etniei și religiei oamenilor. El spune că doar se distrează – însă comentariile lui mi se par insultătoare și înjositoare. Însă nu vreau să fiu considerată persoana care strică chefurile, sau prea sensibilă și fără simțul umorului și mi-e teamă să-l înfrunt. Ce ar trebui să fac?

R: Glumele sau bârfele pe seama oamenilor din cauza culorii pielii, a țării natale, a religiei sau chiar a accentului lor nu sunt acceptate în cadrul L'ORÉAL. Ele renegă respectul pe care îl merită fiecare. Spuneți-i colegului că „glumele” lui vi se par jignitoare. Dacă nu încetează, înaintați problema superiorilor direcți sau directorului de resurse umane.

Î: Vreau să-mi închei săptămâna de lucru cu o întâlnire de vineri seara a echipei, ca să discutăm despre ce se întâmplă în timpul săptămânii. Știu că acest lucru creează dificultăți pentru doi membri din echipă care, din motive religioase, preferă să plece devreme vinerea – desigur, dacă nu mai au de lucru. Este aceasta discriminare indirectă?

R: Ar putea fi discriminare indirectă. Dacă nu aveți un motiv plauzibil să țineți întâlnirile vineri seara, sau dacă există și alte moduri de a vă satisface nevoile. Se pare că aveți un motiv plauzibil pentru întâlnire (monitorizarea progresului echipei și disponibilitatea pentru nelămuriri) – dar chiar trebuie să fie vineri seara? Nu ați putea obține același rezultat ținând întâlnirea mai devreme în cursul zilei – sau luni dimineața la prima oră?

Î: Aud întruna că diversitatea este importantă pentru Grup. Acest lucru înseamnă că ar trebui să angajez sau să promovez numai femei sau persoane de etnie minoritară?

R: Nu, nu urmărim acest lucru. În cadrul L'ORÉAL angajările se fac pe baza meritului, prin urmare trebuie să alegeți cei mai buni candidați pentru postul respectiv. Dar nu uitați că diversitatea nu se limitează doar la minoritățile etnice și la femei. Ea include și alte grupuri care sunt deseori discriminate, precum persoanele cu deficiențe, persoanele în vârstă și așa mai departe.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind diversitatea nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii sau cu directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

HĂRȚUIREA ȘI INTIMIDAREA

Fiecare dintre noi are dreptul la respect și demnitate umană. În cadrul L'ORÉAL, acest principiu este fundamental în modul nostru de lucru. Orice comportament sau acțiune susceptibilă să încalce acest drept și îndeosebi orice formă de hărțuire sau intimidare nu este acceptabilă. În cadrul L'ORÉAL, ne întrecem cu faptele și ideile, nu cu oamenii.

Se așteaptă de la noi:

- Să ne abținem de la orice hărțuire sau intimidare
- Să sprijinim și să promovăm angajamentul L'ORÉAL cu privire la un loc de muncă lipsit de orice fel de intimidare și hărțuire
- Să fim amabili: să ne tratăm colegii așa cum am vrea să ne trateze și ei

Î: Ce înseamnă exact pentru L'ORÉAL „hărțuire” și „intimidare”? Nu cred că există legi în această privință în țara mea.

R: Prima regulă este că L'ORÉAL respectă legile locale, prin urmare orice angajat care încalcă legile cu privire la hărțuire din țara sa, poate fi sancționat. Dar pot exista țări unde L'ORÉAL consideră că legile privind hărțuirea nu interzic anumite comportamente pe care Compania le socotește inacceptabile. În funcție de împrejurări, un anumit comportament poate fi considerat inadecvat, cum ar fi:

- Acțiunile cu scopul de a răni sau de a cauza neplăceri
- Determinarea intenționată a unei persoane să greșească
- Umilire sau intimidare
- Izolare fizică sau socială (așa-zisul „tratament al tăcerii”)

Este posibil să nu existe legi pe această temă în țara dumneavoastră. Însă știți probabil că aceste tipuri de comportament sunt interzise de lege, chiar dacă nu sunt menționate ca hărțuire sau intimidare.

Î: Directoarea mea poate intimida foarte mult. Știu că ne îndeamnă să facem eforturi pentru o muncă de calitate, dar uneori îi umilește grav pe oameni și afectează moralul întregii echipe. Pot să fac ceva în această privință?

R: Directoarea dumneavoastră trebuie să-și îndemne și să determine echipa să obțină calitatea pe care o dorim în cadrul L'ORÉAL. Acest lucru implică și criticarea sau comentarea performanței membrilor echipei. Însă, un director trebuie de asemenea să-și trateze membrii echipei cu respect și să acționeze cu delicatețea cuvenită. Dacă simțiți că nu sunteți tratați în mod profesional, încercați să discutați cu directoarea dumneavoastră. De asemenea, vă puteți consulta cu directorul de resurse umane. Un mediu de lucru propice se poate obține numai prin sprijinul și implicarea tuturor - directori și angajați deopotrivă.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind hărțuirea și intimidarea nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii sau cu directorul de resurse umane (a se consulta și capitoul „Discuții deschise”).

HĂRȚUIREA SEXUALĂ

Fiecare dintre noi are dreptul la respect și demnitate umană. În cadrul L'ORÉAL, acest principiu este fundamental în modul nostru de lucru. Orice comportament sau acțiune susceptibilă să încalce acest drept și îndeosebi orice formă de hărțuire sexuală nu este acceptabilă.

Se așteaptă de la noi:

- Să ne abținem de la orice fel de hărțuire sexuală
- Să oprim imediat orice comportament despre care ni s-a spus că este nedorit
- Să sprijinim și să promovăm angajamentul L'ORÉAL cu privire la un loc de muncă lipsit de orice fel de hărțuire sexuală

Î: Ce înseamnă exact pentru L'ORÉAL „hărțuire sexuală”? Este la fel ca definiția dată de legile din țara mea, sau este diferită?

R: Prima regulă este că L'ORÉAL respectă legile locale, prin urmare orice angajat care încalcă legile din țara sa cu privire la hărțuirea sexuală, poate fi sancționat. Dar pot să existe țări unde L'ORÉAL consideră că legile privind hărțuirea sexuală nu interzic anumite comportamente pe care Compania le socotește inacceptabile. În funcție de împrejurări, un anumit comportament, datorită gravității sau frecvenței, poate fi considerat inadecvat, cum ar fi:

- Contact fizic nedorit, priviri și alte gesturi, comentarii, invitații sau solicitări
- Distribuirea sau expunerea de materiale insultătoare, inclusiv imagini sau desene inadecvate

Î: O colegă lucrează cu mai mulți bărbați care în mod regulat fac remarci cu tentă sexuală cu privire la femei. Aceste comentarii sunt deseori grosolane, obraznice și degradante. Ea nu crede că își dau seama de ceea ce fac, dar găsește comportamentul lor supărător și înjositor. Însă îi e teamă să vorbească deschis, pentru a nu fi considerată o mironosiță – sau să atragă remarci similare direct asupra ei. Ce ar trebui să fac în această privință?

R: Trebuie să vă încurajați colega să discute direct cu bărbații dacă acest lucru nu o stânjenește. De asemenea, poate discuta problema cu superiorii direcți sau cu directorul de resurse umane. În cazul în care colega nu ia nicio măsură, atunci dumneavoastră trebuie să raportați ce vi s-a spus - chiar dacă nu cunoașteți toate faptele sau nu ați observat personal hărțuirea. Este deosebit de important să punem capăt comportamentelor jignitoare înainte de a se agrava.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind hărțuirea sexuală nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii sau cu directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

INTIMITATEA

Cu toții avem dreptul la intimitate.

L'ORÉAL se angajează să respecte confidențialitatea informațiilor personale ale angajaților (precum datele personale, fotografiile și adresa domiciliului). Doar datele necesare funcționării eficiente a L'ORÉAL sunt colectate și reținute de către Companie.

Dacă suntem autorizați să accesăm datele personale ale angajaților, se așteaptă de la noi:

- Să ne asigurăm că furnizăm astfel de informații numai persoanelor autorizate, pe baza principiului că are acces la ele numai cine „trebuie să știe”
- Să ne asigurăm că nu furnizăm niciodată astfel de informații persoanelor din afara L'ORÉAL, cu excepția cazului în care sunt solicitate în mod legal – sau cu autorizația specifică a angajaților
- Să ne asigurăm că aceste informații sunt păstrate la loc sigur
- Să ne reținem de la păstrarea acestor informații mai mult timp decât este necesar pentru a îndeplini scopul legal sau de afaceri pentru care au fost colectate
- Să cerem sfatul înainte de transfera astfel de informații în afara țării de origine

Se așteaptă de la noi toți:

- Să ne reținem de la accesarea și păstrarea datelor personale ale angajaților, în afară de cazul în care avem o autorizație corespunzătoare și o necesitate de afaceri clară pentru acele informații
- Să respectăm dreptul la intimitate al colegilor noștri

Î: Aș dori să-i trimit acasă unei colege un cadou surpriză de ziua de naștere. Am cerut adresa ei personală de la Resurse Umane, dar mi s-a spus că nu mi-o pot spune, pentru că ar însemna „încălcare dreptului ei la intimitate”! Nu e puțin cam exagerat?

R: Nu. Răspunsul departamentului de Resurse Umane este foarte potrivit – toate datele personale ale angajaților trebuie să rămână strict confidențiale. Nu se pot face excepții.

Î: L-am auzit recent din întâmplare pe directorul meu vorbind cu cei de la Resurse Umane despre o colegă și anume că e grav bolnavă. În timpul liber sunt voluntară la o organizație de caritate care ajută oamenii cu boli grave și aș dori să știu dacă pot să fac ceva pentru a o ajuta. Pot s-o abordez direct pe colega mea sau să vorbesc întâi cu directorul?

R: Nu trebuie s-o abordați pe colega dumneavoastră. În schimb, trebuie să vă informați directorul și/sau Departamentul de Resurse Umane că ați auzit conversația din întâmplare. Desigur, pentru a respecta intimitatea colegei, nu trebuie să dezvăluiți nimănui această informație.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind intimitatea, luați măsurile necesare pentru a o soluționa. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul pentru protecția informațiilor sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

CONFLICTELE DE INTERESE

Cu toții trebuie să evităm situațiile în care interesele personale pot intra în conflict cu interesele L'ORÉAL.

Chiar și aparența unui conflict poate păta reputația L'ORÉAL – dar și pe a noastră, personală.

Cheia rezolvării oricărui conflict potențial este dezvoltarea completă. Acest lucru permite ca totul să fie investigat cum se cuvine. În consecință, s-ar putea întâmpla ca ceea ce la prima vedere pare a fi o problemă, să nu fie de fapt deloc dăunător pentru companie. Dar numai după dezvoltarea completă a tuturor faptelor toți cei interesați pot ști cu siguranță – și pot relata cu încredere și celorlalți.

Se așteaptă de la noi:

- Să informăm superiorii direcți în privința unui posibil conflict de interese care ne-ar putea influența sau ar părea că ne influențează judecata și acțiunile (de exemplu, în cazul în care un membru al familiei este angajat de un furnizor)
- Să ne reținem de la ocuparea unei poziții, implicarea sau interesul financiar într-o organizație concurentă, la un client, furnizor sau oricare alt partener de afaceri al L'ORÉAL, dacă poziția noastră din cadrul L'ORÉAL ne permite să influențăm relațiile de afaceri

Î: O colegă de-a mea are un văr care ni s-a alăturat, iar o veche prietenă din școală tocmai a început să lucreze cu mine. Sunt puțin îngrijorată că oamenii ar putea crede că există un conflict de interese. Aceste politici se aplică numai membrilor apropiați ai familiei – sau acoperă și acest caz?

R: Răspunsul este simplu. Dacă relația e de așa natură încât să vă influențeze obiectivitatea, atunci trebuie să aplicați această politică și să cereți îndrumare. Faptul că un membru al familiei sau un prieten lucrează deja la L'ORÉAL nu are nicio legătură cu valoarea lor proprie în calitate de candidat pentru un loc de muncă în Companie. Dar se fac eforturi pentru a ne asigura că evaluarea salariului și a performanței este efectuată de o persoană independentă și că aceste situații sunt monitorizate în permanență pentru a asigura obiectivitatea și corectitudinea pentru toată lumea.

Î: Am fost foarte impresionat de calitatea muncii unui anumit furnizor al L'ORÉAL și în consecință aș dori să investesc în companie. Există aici un conflict de interese?

R: Deși implicarea dumneavoastră ar putea fi doar financiară, ar putea exista un conflict de interese, în funcție de poziția dumneavoastră în cadrul L'ORÉAL, de influența asupra deciziilor de achiziționare, de valoarea investiției și de importanța pe care o reprezintă L'ORÉAL în calitate de client pentru compania respectivă. Singurul mod de a afla dacă acest lucru este acceptabil este să informați conducerea sau directorul de resurse umane și să discutați deschis problema.

Î: Fiul meu deține un hotel local foarte bun și multe companii din zonă îl frecventează pentru prânz și alte funcții. Ar fi o alegere evidentă pentru evenimentul nostru. Dat fiind faptul că în comparație cu alte opțiuni, raportul calitate preț este foarte bun, există vreun obstacol în ce mă privește pentru a face o rezervare?

R: Date fiind prețurile competitive și popularitatea locului, ar fi acceptabil pentru Companie să își desfășoare activități acolo. Însă nu ar fi corect ca dumneavoastră să aveți un cuvânt de spus în această chestiune, deoarece există un conflict de interese evident. La fel ca în toate cazurile în care un membru apropiat al familiei lucrează pentru un furnizor curent sau potențial sau pentru alt partener de afaceri, trebuie să vă informați superiorul direct cu privire la acest lucru. Astfel, acesta va lua măsurile necesare pentru a nu vă pune într-o situație neplăcută.

Î: În timpul liber sunt vicepreședinte la Asociația Națională a Consumatorilor. Dețin acest post de mulți ani. Acum am aflat că Asociația plănuiește influențarea unei schimbări a legislației care ar putea cauza probleme pentru L'ORÉAL. Ce ar trebui să fac?

R: L'ORÉAL respectă intimitatea angajaților și are o opinie favorabilă despre angajații care își aduc contribuția în societate prin asociații sau organizații caritabile. Însă trebuie să vă informați superiorii cu privire la calitatea de membru sau implicarea în astfel de organizații, atunci când credeți că există un conflict, sau un posibil conflict cu interesele L'ORÉAL. Directorul dumneavoastră sau directorul de resurse umane vă vor îndruma pentru a lua măsurile potrivite. În acest caz, ar fi înțelept să vă informați și colegii din Asociație, să le explicați conflictul de interese și să vă retrageți implicarea din acea campanie de influențare.

Î: Soția mea lucrează pentru unul din concurenții companiei L'ORÉAL. Acasă nu discutăm despre muncă și nu văd de ce ar fi Compania preocupată de ce face soția mea în viața ei profesională. Cu toate acestea unii colegi mi-au sugerat că mă aflu într-o situație compromițătoare. Prin urmare ce ar trebui să fac?

R: Acest lucru ar putea crea aparența unui conflict de interese. Pentru a vă proteja atât pe dumneavoastră cât și Compania, trebuie să informați conducerea și directorul de resurse umane. În plus, dumneavoastră și soția trebuie să evitați în continuare să discutați pe teme de afaceri și să vă asigurați că informațiile confidențiale sau cu caracter de proprietate ale ambelor companii sunt protejate.

Î: Un membru al echipei mele se întâlnește cu secretara sa de câteva luni. Au fost foarte discreți în timpul serviciului, însă lumea a aflat. Nu știu acest lucru oficial. A început de la tot soiul de zvonuri și pot spune că unele dintre celelalte secretare nu sunt deloc mulțumite din această pricină. Desigur că supraveghez situația ca să mă asigur că nu există dovezi de favoritism - dar dacă se despart și lucrurile iau o întorsătură proastă? Ar trebui să fac ceva în această privință - și dacă da, ce să fac?

R: Este o situație foarte delicată. În cadrul L'ORÉAL respectăm viața personală a angajaților și prin urmare nu avem nevoie și nu vrem să știm nimic despre relațiile lor intime. Cu toate acestea, ne interesează relațiile lor profesionale. Situația pe care o descrieți nu este adecvată, deoarece există un conflict de interese. Un director nu-și poate evalua obiectiv subordonații dacă este implicat afectiv. Trebuie să vă consultați cu directorul de resurse umane pentru a discuta cum să tratați problema. În mod ideal, unul dintre angajați ar trebui să-și schimbe locul de muncă și ne vom strădui ca acest lucru să fie făcut în mod eficient, dar cu delicatețe. În funcție de fapte și împrejurări, ar putea exista și o problemă legată de hărțuirea sexuală.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind conflictele de interese nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii sau cu directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

MODUL NOSTRU DE LUCRU
ÎN CALITATE DE
CETĂȚEAN CORPORATIV
RESPONSABIL

„Ne aducem contribuția la crearea
unei lumi mai bune și mai frumoase”

SPIRITUL L'ORÉAL



ACTIVITĂȚILE POLITICE

L'ORÉAL respectă dreptul angajaților săi de a participa în procesul politic în calitate de persoane – atâta vreme cât se asigură că, făcând acest lucru, nu reprezintă Compania.

Tuturor celor care participăm la activități politice ni se pretinde:

- Să clarificăm faptul că nu reprezentăm L'ORÉAL în niciun fel
- Să evităm utilizarea resurselor Companiei (inclusiv timpul de lucru în cadrul Companiei, telefoanele, hârtia, e-mail-ul sau alte active) în efectuarea sau sprijinirea activităților politice personale

Î: Lucrez ca voluntar pentru un candidat local ale cărui politici se aseamănă foarte mult cu valorile L'ORÉAL. Pot folosi xeroxul ca să fac câțiva fluturași?

R: Nu. Nu folosiți timpul sau resursele de orice tip ale Companiei pentru a vă sprijini activitățile politice.

Î: Superiorul meu direct m-a întrebat dacă nu vreau să fac o donație campaniei de primar a fiicei sale. Este în regulă?

R: Nu. Chiar dacă supraveghetorul nu face presiuni asupra dumneavoastră, o astfel de solicitare, oricât de inocentă, este inadecvată și poate fi coercitivă.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind activitățile politice nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul de relații cu publicul sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

CONTRIBUȚIA ADUSĂ COMUNITĂȚII

L'ORÉAL este un participant responsabil în societate, un bun vecin și un cetățean implicat, angajat în comunitățile în care face afaceri. Ne încurajăm angajații să joace un rol activ în comunitate.

Se așteaptă de la noi:

- Să sprijinim proiectele filantropice promovate de grupul L'ORÉAL, participând la cele care reprezintă interes pentru noi și cărora profilul nostru individual le aduce o valoare în plus
- Să ne asigurăm că angajăm L'ORÉAL numai în acțiunile care reflectă strategia corporativă de filantropie și care reflectă valorile companiei
- Să înțelegem că filantropia este un angajament pe termen lung și că toate acțiunile, indiferent de mărimea lor, trebuie abordate cu un plan clar de dezvoltare a parteneriatului de-a lungul timpului

Î: Un program filantropic din comunitatea locală, în care sunt implicat, a întrebat dacă compania L'ORÉAL poate să ofere produse gratuite pentru a le sprijini cauza. Știu că există o cantitate mare de șampon și gel de duș care urmează să fie distruse pentru că au ambalaje vechi. Aș putea aranja să le transportăm fără să afle cineva. Pot să le dau lor?

R: L'ORÉAL dorește să vă sprijine în eforturile dumneavoastră filantropice, dacă acestea se aliniază strategiei Companiei. Trebuie să vă informați directorul care poate aprecia dacă această cauză filantropică se aliniază strategiei L'ORÉAL și faceți propunerea persoanei din țara dumneavoastră responsabile cu filantropia.

Î: Spitalul la care lucrez ca voluntar în fiecare săptămână cere ajutorul tuturor pentru recrutarea de noi voluntari și ar vrea să implice mai mult compania L'ORÉAL. Știu că mai mulți colegi ar fi interesați. Să vorbesc cu ei direct?

R: Dacă spitalul reprezintă o oportunitate în linie cu strategia filantropică generală a L'ORÉAL, trebuie să discutați cu directorul dumneavoastră pentru a vedea dacă este posibilă angajarea Companiei într-un parteneriat cu spitalul. L'ORÉAL face eforturi să „facă mai mult decât să ofere cecuri” și să dezvolte parteneriate care să combine banii cu donațiile în natură, contribuțiile angajaților și în special împărtășirea expertizei pe care o avem în atâtea domenii pentru a-i ajuta pe ceilalți. Ați putea fi sponsorul corporativ pentru acest proiect și să dezvoltăm împreună un program pe termen lung.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind contribuția adusă comunității nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii sau cu directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

ADMINISTRAREA ECOLOGICĂ

L'ORÉAL respectă mediul înconjurător și urmărește minimizarea impactului său asupra mediului. Obiectivul nostru este comunicarea deschisă atât a realizărilor din acest domeniu, cât și a provocărilor.

Multe din activitățile pe care le implică introducerea pe piață a produselor noastre au un impact direct asupra mediului înconjurător. Este responsabilitatea fiecăruia dintre noi să încercăm să reducem acest impact cât mai mult posibil. Fiecare pas, cât de mic, contează.

Se așteaptă de la noi:

- Să aplicăm angajamentul L'ORÉAL cu privire la procesele eco-eficiente
- Să favorizăm utilizarea materiilor prime regenerabile și dezvoltarea ambalajelor eco-eficiente
- Să cercetăm modul în care comportamentul nostru, din toate aspectele activității, influențează mediul înconjurător, astfel încât să reducem această influență cât mai mult posibil: de exemplu, reducând deplasările inutile, economisind apa și energia și evitând producerea de deșeurii. Când deșeurile sunt inevitabile, trebuie să ne asigurăm că materialele sunt reciclate sau eliminate în mod responsabil. Chiar și gesturile mici, cum ar fi separarea deșeurilor alimentare din zonele cu cantine ale companiei pot face diferența
- Să luăm toate măsurile necesare pentru a preveni și a opri încălcarea politicii L'ORÉAL cu privire la mediul înconjurător
- Să raportăm imediat toate împrăștierea sau scurgerile neobișnuite în aer sau apă, conducerii sau directorului pentru sănătate și siguranță

Î: Dispozitivul de control al poluării de pe o piesă esențială din echipamentul de producție este defectuos. Tocmai am aflat că va dura trei zile până să obținem piesele necesare pentru a-l repara. Ne putem permite să oprim producția când avem un număr uriaș de comenzi pe care trebuie să le îndeplinim?

R: Nu avem de ales. Angajamentul nostru cu privire la bunele practici pentru mediul înconjurător are prioritate asupra profiturilor pe termen scurt sau asupra graficelor de producție. Mașina nu trebuie pusă în funcțiune fără controlul necesar al poluării. Trebuie să vă preveniți superiorii direcți pentru a vă ajuta să găsiți o soluție.

Î: De vreme ce respectăm legile locale, de ce trebuie să urmăm standardele L'ORÉAL cu privire la mediul înconjurător, dacă ne situează în dezavantaj față de concurență?

R: Angajamentul L'ORÉAL cu privire la mediul înconjurător depășește sfera unei simple respectări a legii. Dacă aveți impresia că există probleme legate de competitivitatea afacerii, discutați-le cu directorul dumneavoastră.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind mediul înconjurător nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul pentru sănătate și siguranță sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

MODUL NOSTRU DE LUCRU

RESURSE SUPLIMENTARE PENTRU MANAGERI

„Activitatea noastră se sprijină
pe integritate”

SPIRITUL L'ORÉAL



ROLUL MANAGERULUI

În calitate de manager, aveți o responsabilitate în plus, deoarece:

- Stabiliți un exemplu și promovați un comportament etic
- Sunteți persoana care ia decizii în fața unor probleme mai complexe și dificile
- Echipa vă va cere sfatul și ajutorul

Și, în calitate de manager, veți trata și subiecte care se întâlnesc în general numai la nivel managerial și anume:

- Publicitatea și marketingul
- Tranzacționarea frauduloasă
- Alegerea și tratarea corectă a furnizorilor
- Concurența loială
- Taxele

Î: Ce este mai important pentru mine, în calitate de manager: să-mi îndeplinesc obligațiile în ceea ce privește obiectivele financiare și de afaceri, sau cele ale SPIRITULUI L'ORÉAL și MODULUI NOSTRU DE LUCRU?

R: Cele două sunt complet compatibile - și aflate în legătură directă. Lucrurile potrivite făcute pentru motivele potrivite înseamnă mereu o afacere bună. Interesele Companiei nu sunt niciodată servite de practici de afaceri ilegale sau imorale.

PUBLICITATEA ȘI MARKETINGUL

Publicitatea și marketingul din cadrul L'ORÉAL se bazează pe caracteristicile intrinseci și performanța produselor noastre. Acest principiu este esențial pentru câștigarea și păstrarea fidelității clienților.

Tuturor celor implicați în marketing și promovarea produselor, se așteaptă de la noi:

- Să ne asigurăm că toate materialele publicitare și promoționale se bazează pe date științifice și performanțe dovedite
- Să oferim o descriere și o reprezentare vizuală corecte și adevărate a produselor noastre și a efectelor lor
- Să facem eforturi pentru ca scopul și utilizarea corectă a produselor noastre să fie înțelese ușor de către consumatori
- Să fim sensibili la posibilele reacții ale grupurilor religioase, etnice, culturale sau sociale față de publicitatea noastră
- Să ne asigurăm că nu ne antrenăm produsele în mijloacele de publicitate (programe TV sau radio, reviste sau mijloace digitale) a căror strategie pentru atragerea audienței se sprijină pe exploatarea violenței extreme, a pornografiei sau încurajarea comportamentului ofensiv sau a urii față de ceilalți. Astfel de strategii sunt contrare principiilor L'ORÉAL
- Să avem grijă ca acțiunile noastre să fie consecvente SPIRITULUI L'ORÉAL dacă luăm în considerare publicitatea orientată spre copii și tineri

Î: Colega mea mi-a arătat o propunere de marketing pentru o loțiune de corp în care se folosește un model tânăr extrem de slab. Cred că este cel puțin dezagreabil și ar putea conduce la acuzația că încurajăm tinerele fete să se înfometeze pentru a avea un corp nesănătos de slab. Mi-a spus că sunt prea sensibilă și că lucrarea a fost deja trimisă spre aprobare. Ce pot să fac în această privință?

R: Publicitatea și promovarea noastră sunt concepute pentru a avea un impact maxim posibil asupra audienței dorite, astfel încât trebuie să ne asumăm responsabilitatea pentru toate mesajele pe care le comunică - sau se consideră că le comunică. Există o preocupare din ce în ce mai mare pentru tulburările de alimentație printre tinerele femei și riscurile asociate asupra sănătății. Acest lucru trebuie luat în considerare în deciziile privind campaniile noastre publicitare. Însă nu înseamnă că nu putem fi creativi, ci că trebuie să ne asigurăm că mesajul publicitar nu va fi interpretat greșit, ca încurajând comportamente nesănătoase și distructive.

Î: Plănuiesc acum un program de marketing pentru un produs nou. Responsabilul departamentului de cercetare și dezvoltare mi-a spus că doar „reduce ridurile”, însă directorul mi-a precizat să specific că „elimină ridurile”. Mă preocupă faptul că nu este în întregime adevărat. Cum trebuie să procedez?

R: Lăudarea exagerată a produselor noastre, făcând afirmații umflate sau deformate, este necinstită și cauzează neîncredere în rândul clienților noștri. Dacă produsul nu elimină ridurile, atunci nu trebuie să pretindeți contrariul.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind publicitatea și marketingul nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, cu directorul științific, directorul tehnic și pentru reglementări, sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

TRANZACȚIONAREA FRAUDULOASĂ

În timp ce L'ORÉAL nu dorește să limiteze libertatea angajaților în investițiile personale adecvate, fiecare dintre noi trebuie să țină cont de riscul de a fi considerat ca angajându-se în „tranzacționare frauduloasă” atunci când ia decizii cu privire la investiții.

Se așteaptă de la noi:

- Să fim conștienți de faptul că utilizarea informațiilor confidențiale în efectuarea de investiții ar putea intra în sfera legilor cu privire la tranzacționarea frauduloasă
- Să ne abținem de la cumpărarea sau vânzarea de acțiuni ale L'ORÉAL sau ale oricărei alte companii dacă în momentul respectiv deținem informații din interior
- Să evităm dezvăluirea unor astfel de informații interne oricărei persoane din afara companiei, inclusiv membrilor familiei
- Să evităm dezvăluirea unor astfel de informații interne oricărei persoane din interiorul companiei, cu excepția acelor care „trebuie să știe”
- Să protejăm informațiile interne de dezvăluirea accidentală

Î: Nu sunt expert juridic. Ce înseamnă exact „informații interne”?

R: „Informațiile interne” reprezintă un concept definit de lege. În termeni largi, se referă la informațiile care nu sunt disponibile publicului, pe care un investitor rezonabil le-ar considera importante în luarea unei decizii de investiție. Astfel de informații pot face referire la L'ORÉAL, dar și la un client sau furnizor de-al său, sau la o altă companie cu care L'ORÉAL este în contact. Veți găsi informații suplimentare în documentul despre codul etic al bursei de valori.

Î: Tocmai am auzit că L'ORÉAL va achiziționa o nouă companie. Pare a fi un moment excelent pentru cumpărarea de acțiuni la una dintre ele – sau la ambele, de vreme ce valorile trebuie să crească după ce se anunță afacerea. Este în regulă să fac acest lucru?

R: Nu. În calitate de angajat al L'ORÉAL probabil că veți fi considerat „o persoană din interior”, prin urmare nu veți putea cumpăra sau vinde acțiuni nici la L'ORÉAL, nici la cealaltă companie până când tranzacția nu se face publică.

Î: Îmi dau seama că eu nu pot cumpăra acțiuni L'ORÉAL pe baza informațiilor din interior. Dar dacă aș „menționa din întâmplare” prietenei mele că acum ar putea fi un moment bun pentru cumpărare - ar fi în regulă?

R: Nu. Ar fi ca și cum ați cumpăra dumneavoastră înșivă. Chiar dacă ați auzit doar un zvon, ați încuraja răspândirea lui, iar acest lucru este de asemenea, imoral.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind tranzacționarea frauduloasă, luați măsurile necesare pentru a o soluționa. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, Departamentul Juridic sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

ALEGEREA ȘI TRATAREA CORECTĂ A FURNIZORILOR

Relațiile L'ORÉAL cu furnizorii săi se extind dincolo de cumpărarea și livrarea bunurilor și serviciilor. Ele fac parte din succesul pe termen lung al afacerii noastre. Vom fi judecați în funcție de calitatea relațiilor pe care le avem cu furnizorii noștri. În special, va fi cercetat amănunțit modul nostru de alegere a furnizorilor și modul acestora de a-și demonstra angajamentul de a face afaceri în mod responsabil.

De la toți cei care ne ocupăm de furnizori, se așteaptă:

- Să alegem furnizorii în baza unei oferte de preț competitive și deschise, fondate pe criterii obiective de evaluare a performanței și calității serviciului; să ne asigurăm că toate ofertele furnizorilor sunt comparate și apreciate în mod corect, fără favoritisme
- Să fim transparenți în procesul de ofertare și să oferim un feedback sincer și amabil ofertelor refuzate
- Să ne asigurăm că Termenii generali ai companiei cu privire la achiziții și plăți, care includ așteptările etice ale L'ORÉAL, sunt înțeleși și acceptați de toți furnizorii, indiferent de locul în care operează
- Să oferim furnizorilor un feedback bazat pe indicatori obiectivi, transparenți și consistenți
- Să sprijinim furnizorii în satisfacerea așteptărilor companiei L'ORÉAL - dar să avem curajul să punem capăt relației cu acei furnizori care în mod repetat nu reușesc să le satisfacă
- Să plătim furnizorii la timp și în conformitate cu termenii stabiliți (cu condiția ca furnizorul să acționeze în conformitate cu termenii contractului)
- Să ne asigurăm că furnizorul nu depinde excesiv de afacerea L'ORÉAL

- Să nu le cerem furnizorilor concesiuni nerezonabile pentru ca aceștia să câștige sau să păstreze contractele cu L'ORÉAL. În special, să evităm tranzacțiile reciproce. (Acest lucru implică declararea sau sugerarea că o decizie de cumpărare a bunurilor sau serviciilor se bazează pe un acord reciproc pentru furnizor să achiziționeze produsele sau serviciile noastre.)
- Să protejăm informațiile confidențiale ale furnizorilor, ca și când ar fi ale noastre, în special asigurându-ne că respectăm drepturile de autor și proprietate intelectuală

Suntem mândri de reputația noastră și anume că tratăm cu furnizorii într-un mod deschis și de sprijin reciproc. Aceste relații se bazează pe principiile de imparțialitate, corectitudine și fidelitate, iar noi le respectăm independența și identitatea. L'ORÉAL nu va abuza de poziția sa pe piață pentru a obține favoruri.

Î: Încerc să găsesc un furnizor nou pentru materialele de birou. Primul contactat oferă servicii bune, dar la prețuri mari. Al doilea nu este chiar așa de bun, dar e mai ieftin (în special pentru că a făcut o reducere substanțială, în efortul de a câștiga contractul cu L'ORÉAL). Îi pot dezvălui primului furnizor prețul oferit de cel de-al doilea, ca să încerc să-l determin să scadă prețul?

R: Îi puteți spune primului furnizor că ați primit o ofertă mai bună de preț din altă parte, însă trebuie să protejați identitatea celui de-al doilea furnizor. În caz contrar, îi veți da primului furnizor informații confidențiale despre prețul concurentului, iar acest lucru este imoral.

Î: Am găsit un furnizor foarte bun, dar e la începutul activității, iar L'ORÉAL este, pentru moment, singurul său client. Îl pot folosi?

R: Da. Nu există niciun motiv pentru care să nu-l ajutăm pe acest furnizor să-și înceapă afacerea. Cu toate acestea, trebuie să stipulați în contract că, până la o anumită dată, trebuie să-și găsească alți clienți, în caz contrar L'ORÉAL va lua în considerare schimbarea furnizorului. Dacă este foarte bun, acest lucru nu ar trebui să reprezinte o problemă.

Î: Cineva mi-a spus în mod confidențial că unul dintre furnizorii noștri externi este investigat în urma acuzațiilor de muncă forțată. Furnizorul nu mi-a spus nimic despre toate acestea, iar la vizitele anterioare pe amplasamentul său nu am avut motive de îngrijorare. Să ignor aceste zvonuri?

R: Nu. Trebuie să investigați, începând prin a-i cere informații furnizorului. Dacă aveți îndoieli, aveți în vedere includerea lor în programul Audit Social al L'ORÉAL, care implică trimiterea unui auditor extern pentru a verifica faptele cu privire la practicile de angajare, condițiile de lucru și alte probleme.

Rețineți: *Dacă vă confrunțați cu o problemă privind alegerea și tratarea furnizorilor nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul de achiziții sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”)*

CONCURENȚA LOIALĂ

Respectăm toți participanții din sfera noastră profesională, inclusiv concurenții. Îi tratăm așa cum am vrea să ne trateze și ei. Poziția noastră de lider în industria cosmeticelor ne întărește obligația de a stabili un exemplu bun în acest domeniu.

Este în interesul nostru să ne desfășurăm activitatea într-o industrie unde practicile de afaceri sunt onorabile. Ne ușurează munca și consolidează încrederea clienților. Împărtășirea oricărui tip de informații, cum ar fi prețul, costurile sau planurile de marketing pot duce la apariția, reală sau percepută a stabilirii prețului, a limitelor teritoriale sau a altor tipuri de manipulare și denaturare a pieței libere.

Se așteaptă de la noi:

- Să evităm orice contact cu concurenții, în care se discută informații confidențiale
- Să evităm determinarea clienților sau a furnizorilor să încalce contractele cu concurenții
- Să ne abținem de la acționarea cu bună știință pentru a bloca sursele de aprovizionare ale unui concurent
- Să ne asigurăm că nu stabilim aranjamente de tranzacții exclusive (adică contracte care să solicite unei companii să cumpere sau să vândă numai de la/către L'ORÉAL), fără avizul juridic prealabil, dacă se poate considera că L'ORÉAL deține o poziție dominantă pe piață
- Să ne asigurăm că nu impunem contracte care leagă sau pun împreună diferite produse sau servicii (de ex. cele care solicită unui cumpărător care vrea un produs, să cumpere și un al doilea produs „legat”) sau care permit rabaturi de fidelitate fără avizul juridic prealabil, dacă se poate considera că L'ORÉAL deține o poziție dominantă pe piață
- Să ne abținem de la orice remarci defăimătoare cu privire la concurenți (inclusiv orice declarații false cu privire la produsele sau serviciile lor)
- Să informăm cu promptitudine superiorii direcți dacă am primit din neatenție sau am folosit informații confidențiale sau proprietate care se referă la concurenți și care în mod legitim aparțin numai acestora sau unor terți
- Să strângem informații despre concurenți numai prin mijloace legale și să ne identificăm mereu ca fiind angajați ai L'ORÉAL atunci când strângem astfel de informații
- Să nu le permitem niciodată noilor angajați ai L'ORÉAL să ne împărtășească informații confidențiale despre concurenții pentru care au lucrat

Î: M-am întâlnit recent la o prezentare comercială cu un reprezentant al unui concurent de-al nostru. La un pahar de băutură în bar, mi-a menționat că în compania lui se va pune în curând în aplicare o creștere de preț pentru câteva produse cheie. Iată o informație foarte utilă! Cui să îi spun, ca să profităm din plin?

R: Noi nu împărtășim sau schimbăm informații cu concurenții, cu privire la prețuri și oferte. Acest lucru include politicile de tarifare, reducerile, promoțiile, drepturile de autor, garanțiile și termenii și condițiile de vânzare. Dacă un concurent oferă de bunăvoie astfel de informații, trebuie să încheiați discuția, cu amabilitate dar imediat, și să vă informați superiorii direcți. Deși schimbul poate fi neintenționat, ar putea crea totodată aparența stabilirii prețurilor sau a ofertelor frauduloase, care sunt imorale și, în majoritatea țărilor, ilegale.

Î: L'ORÉAL este membră a Asociației Naționale a Profesioniștilor din Industria Cosmetică, iar eu sunt reprezentantul L'ORÉAL în Comitetul Comercial. După una din întâlnirile lunare ale Comitetului, un coleg de-al meu, un reprezentant al unui bine cunoscut concurent, a sugerat ca membrii Comitetului să se întâlnească într-un restaurant pentru a-și consolida legăturile personale și pentru a discuta „neoficial”. Ce ar trebui să fac?

R: Nu acceptați invitația și informați imediat Departamentul Juridic. Avem obligația de a avertiza Asociația cu privire la astfel de întâlniri „neoficiale”. Nu uitați, contactul cu concurenții trebuie să rămână excepțional și limitat la subiecte de discuție nespecifice, neconfidențiale și nestrategice. Evitați cu strictețe contactele neoficiale și chiar evenimentele sociale cu concurenții. Dacă în timpul contactului oficial „autorizat” cu concurenții, vă dați seama că urmează să fie discutate

TAXELE

probleme sensibile, părăsiți imediat întâlnirea și obțineți înregistrarea în minutele întâlnirii a faptului că ați părăsit-o.

Î: Am aflat că unul dintre principalii noștri concurenți va lansa în scurt timp un nou produs care ar putea avea implicații serioase asupra vânzărilor și strategiilor noastre de marketing. Avem nevoie disperată să aflăm mai multe detalii despre acest lucru, oricât ne-ar costa. Dată fiind importanța faptului, putem angaja pe cineva să caute în gunoiul lor indicii despre strategia de lansare?

R: Nu. Acesta este un comportament în întregime imoral, care ar putea prejudicia grav reputația noastră de integritate. L'ORÉAL nu va fi niciodată implicată în astfel de activități. Pe lângă faptul că asemenea spionaj este nepotrivit, întrebați-vă cum ar arăta dacă ar apărea în ziare! Strângem informații despre concurenți numai prin mijloace legale. Astfel de mijloace includ examinarea produselor concurenților și utilizarea surselor disponibile public, precum broșurile promoționale, rapoartele anuale, vitrinele concurenților de la târguri și datele agregate din domeniu care nu dezvăluie informații specifice companiilor.

Î: Acum șase luni am angajat pe cineva care lucrase pentru un concurent. Cât timp a stat acolo, a dobândit o expertiză în cercetare incredibil de valoroasă, într-un domeniu cheie pentru noi. Într-adevăr, acea experiență a fost unul din motivele principale pentru care am angajat-o. Evident, mi-am luat precauții pentru a mă asigura că nu dezvăluie informațiile confidențiale pentru noi, dar cu siguranță, există o limită de timp, după care își poate împărtăși liber cunoștințele? Altfel, ar însemna să ducem la extreme toată chestiunea cu confidențialitatea?

R: Nu. Nu există limită de timp în protejarea informațiilor confidențiale. Noua recrutată ar fi trebuit să fie angajată în baza cercetării pe care ar putea-o face pentru noi, nu cea desfășurată în trecut pentru concurent. S-ar recomanda chiar transferul ei în alt departament, unde să nu se simtă sub presiunea divulgării cunoștințelor confidențiale.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind concurența loială nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, Departamentul Juridic sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

Obiectivul L'ORÉAL este să fie un bun cetățean corporativ oriunde își desfășoară activitatea. Un element cheie pentru acest lucru este respectarea tuturor legilor fiscale relevante, asigurându-se că obligațiile fiscale locale sunt corect îndeplinite (documentație și termene limită) și plătind integral toate taxele locale și naționale cerute de acele legi.

Se așteaptă de la noi:

- Să ne asigurăm că L'ORÉAL nu se eschivează cu bună știință de la obligațiile fiscale
- Să ne aducem contribuția în menținerea registrelor și înregistrărilor corecte și cuprinzătoare

Î: M-a abordat un furnizor care mi-a spus că are un mod invincibil de a ne ajuta să economisim bani. S-a oferit să schimbe direcția actelor pentru achiziționarea comenzii de Crăciun a bunurilor lor printr-o țară terță, pentru a evita plățirea impozitului pe valoarea adăugată (TVA) pe care altfel ei ar trebui să ni-l factureze. Pare un plan inteligent – să-i dau undă verde?

R: Nu. Orice încercare de sustragere de la îndeplinirea în întregime a obligațiilor fiscale – acesta urmând să fie cazul și aici – este ilegală și imorală. Bugetul L'ORÉAL conține rezerve pentru plata tuturor taxelor legale.

Rețineți: Dacă vă confrunțați cu o problemă privind taxele nu o ascundeți. Veți primi sprijin și ajutor discutând-o cu membrii conducerii, directorul financiar, Departamentul Juridic sau directorul de resurse umane (a se consulta și capitolul „Discuții deschise”).

L'ORÉAL compensează toate emisiile de carbon rezultate din crearea, producerea și distribuirea Codului eticii de afaceri. Acesta este primul nostru document "neutru din punct de vedere al climei".

Desfășurăm acest proiect cu sprijinul companiei Climate Care, una dintre cele mai cunoscute companii care furnizează compensații.

Publicat de:

Directorul pentru Etică al Grupului
L'ORÉAL
41, rue Martre
92117 CLICHY
FRANȚA
<http://ethics.loreal.wans>

Fotografi:

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, toate drepturile rezervate

Design: futerra

Futerra Sustainability Communications Ltd
www.futerra.co.uk

Prezentul document a fost tipărit cu cerneluri vegetale biodegradabile și tehnologie de tipărire care utilizează cantități mici de alcool. Este realizat din hârtie certificată de Consiliul de Protecție a Pădurilor și conține 50% deșeuri post-consum reciclate. Am ales un editor cu un sistem de gestionare a protecției mediului, certificat independent, conform ISO 14001.



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

