

# L'ORÉAL

## GUIDE PRATIQUE ÉTHIQUE DES RELATIONS AVEC NOS FOURNISSEURS

---

### NOS ACHATS AU QUOTIDIEN

2011

Aucune modification ne peut être apportée au présent document. La traduction du présent document est fidèle à la version originale en anglais. Dans le cas de différences d'interprétation, la version anglaise fait foi.

# SOMMAIRE

---

AVANT-PROPOS	03
COMMENT UTILISER CE DOCUMENT	04
ACHETER, UN TRAVAIL D'ÉQUIPE	08
ACHETER AVEC INTÉGRITÉ	12
ACHETER AVEC RESPECT	24
TRAVAILLER AVEC DES FOURNISSEURS QUI RESPECTENT NOS NORMES ÉTHIQUES	35

---

## LIENS UTILES :

Charte Éthique	<a href="http://ethics.loreal.wans/loreal/eth/fr/rubrique-download-the-code.html">http://ethics.loreal.wans/loreal/eth/fr/rubrique-download-the-code.html</a>
Site L'ORÉAL Ethics Open Talk	<a href="http://www.loreal.ethics.com/">http://www.loreal.ethics.com/</a>
Principes Fondamentaux du Contrôle Interne	<a href="http://dgaf.loreal.wans/acces.asp?page=fr/normes/controle_interne/index.html">http://dgaf.loreal.wans/acces.asp?page=fr/normes/controle_interne/index.html</a>
Site Intranet Sourcing	<a href="http://purchasing-dgo.loreal.wans/_layouts/dga/common/portal.aspx?setlang=FR">http://purchasing-dgo.loreal.wans/_layouts/dga/common/portal.aspx?setlang=FR</a>
Portail Fournisseur	<a href="http://www.loreal.fr/_fr/_fr/html/suppliers/index.aspx">http://www.loreal.fr/_fr/_fr/html/suppliers/index.aspx</a>
L'ORÉAL Buy & Care Programme	<a href="http://www.sustainabledevelopment.loreal.com/production/loreal-buy-and-care-programme.asp">http://www.sustainabledevelopment.loreal.com/production/loreal-buy-and-care-programme.asp</a>

---

# AVANT-PROPOS

## DE BARBARA LAVERNOS ET EMMANUEL LULIN

Depuis la parution de la dernière édition de la Charte Éthique en 2007, nous avons maintenu un dialogue constant avec les Collaborateurs du monde entier, sur différents thèmes à propos desquels ils avaient des questions ou des préoccupations. De nombreux Collaborateurs ont souhaité obtenir des informations plus détaillées sur la manière d'appliquer la Charte Éthique dans le cadre de leurs interactions avec les fournisseurs.

Les dépenses d'achat globales de L'ORÉAL représentent en moyenne 45% de notre chiffre d'affaires total. Au sein du Groupe, on dénombre environ 550 acheteurs professionnels, et nous estimons qu'environ 10 000 Collaborateurs supplémentaires sont impliqués ponctuellement dans des décisions d'achat. Les achats que nous effectuons auprès de nos fournisseurs sont en outre extrêmement variés : nouvelles matières premières, articles de conditionnement, équipements de fabrication, mais également services, fournitures de bureau ou même nouveaux locaux. Par conséquent, nos achats relèvent d'une question stratégique.

Par ailleurs, notre approche des achats prend également de plus en plus d'importance.

En tant qu'entreprise internationale et leader de notre industrie, nous sommes jugés sur la façon dont nous sélectionnons et traitons nos fournisseurs. Dans ce domaine, intégrité, respect, transparence et courage doivent être les maîtres mots.

Toutefois, notre réputation n'est pas l'unique enjeu : nous nous sommes également engagés à construire des relations solides et durables avec nos fournisseurs, basées sur la confiance et le respect mutuel. Nos fournisseurs représentent une source d'innovation, de qualité et d'excellence, et nous ne pouvons pas nous permettre de nous en passer.

«NOS ACHATS AU QUOTIDIEN», qui s'inscrit pleinement dans la Charte Éthique, a pour objectif de guider chacun de nous pouvant être en contact, directement ou indirectement, avec des fournisseurs.

Nous remercions les Collaborateurs de L'ORÉAL à travers le monde qui ont contribué à l'élaboration de «NOS ACHATS AU QUOTIDIEN». Ce document pourra faire l'objet d'une mise à jour ponctuelle afin d'inclure de nouvelles Questions/Réponses à mesure que les Collaborateurs nous feront part de nouvelles questions auxquelles ils se trouvent confrontés.

Chacun d'entre nous doit garder à l'esprit que :

- l'intégrité, le respect mutuel et l'excellence sont des valeurs éthiques de L'ORÉAL au cœur de notre processus d'achat
- nous sommes jugés sur la façon dont nous traitons nos fournisseurs
- respecter «NOS ACHATS AU QUOTIDIEN» nous aide à mieux acheter
- en cas de doute, n'hésitez pas à en parler ouvertement

**BARBARA LAVERNOS**  
Directrice des Achats du Groupe



**EMMANUEL LULIN**  
Directeur de l'Éthique



# COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

---

**Q.** «NOS ACHATS AU QUOTIDIEN» m'est-il applicable ?

**R.** Ce document s'applique à tous les salariés, mandataires sociaux et membres des comités exécutifs et de direction du Groupe L'ORÉAL et de ses filiales dans le monde qui sont en contact ou traitent avec un fournisseur, qu'ils soient acheteurs professionnels ou non et quelque soit le montant engagé.

**Q.** Qu'entend-on par «fournisseur» ?

**R.** Un fournisseur désigne tout partenaire commercial qui fournit des biens ou des services de toute sorte, y compris les partenaires sous-traitants, les fournisseurs de matières premières, d'articles de conditionnement, d'articles promotionnels, d'équipements industriels, les agences de publicité ou de design ainsi que toutes les dépenses indirectes, comme les agences de travail temporaire, les agences de voyage, les instituts d'études de marché, les consultants en énergie et en eau, les entreprises d'informatique, de fournitures de bureaux, etc...

# COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

---

**Q.** Comment se situe «LES ACHATS AU QUOTIDIEN» par rapport aux politiques et procédures existantes ?

**R.** «NOS ACHATS AU QUOTIDIEN» ne remplace pas les politiques ni les procédures existantes, à l'exception du Code de Déontologie des Achats de 1999. Son objectif est de fournir des conseils sur la façon d'appliquer les politiques et procédures existantes, dans le respect de nos valeurs éthiques. Si vous identifiez une situation dans laquelle «NOS ACHATS AU QUOTIDIEN» peut être considéré comme contradictoire avec des règles et des politiques existantes, veuillez en informer votre responsable hiérarchique. Dans de tels cas de contradiction, la norme la plus élevée fait foi. Pour obtenir davantage d'informations sur les politiques et procédures existantes dans ce domaine, il convient de vous référer aux FONDAMENTAUX DU CONTROLE INTERNE L'ORÉAL (disponibles sur le site Intranet DGAF). Si vous souhaitez obtenir des informations relatives aux politiques et procédures spécifiques à votre Pays, veuillez contacter votre Responsable Achats, s'il en existe un pour votre Pays, ou bien votre Directeur Administratif et Financier.

# COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

---

**Q.** J'ai une question. À qui dois-je m'adresser ?

**R.** En cas de doute, la règle d'or est de le signaler et d'en discuter ouvertement.

La voie normale pour signaler de telles préoccupations est d'en informer votre hiérarchie. De plus, bien d'autres personnes sont en mesure de vous aider, comme votre Responsable Achats, votre Directeur Administratif et Financier, votre Directeur des Ressources Humaines, ou encore votre Direction Juridique. Dans certains Pays, vous pouvez également disposer de ressources supplémentaires, comme par exemple un Correspondant Éthique, des représentants du personnel ou des lignes téléphoniques spécifiques.

Dans votre Pays, c'est le Patron de Pays qui est le garant du respect de «NOS ACHATS AU QUOTIDIEN».

Si vous avez fait part de votre préoccupation au niveau de votre Pays et que la réponse qui vous a été donnée ne vous satisfait pas ou si, de façon exceptionnelle, il n'était pas possible de traiter votre préoccupation dans votre Pays, vous pouvez contacter le Directeur de l'Éthique du Groupe :

Sur le site Internet : [www.loreaethics.com](http://www.loreaethics.com)

Par courrier : Directeur de l'Éthique du Groupe, L'ORÉAL, 41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANCE

# COMMENT UTILISER CE DOCUMENT

---

**Q.** Qu'est-ce qui est le plus important pour moi : atteindre mes objectifs ou respecter «NOS ACHATS AU QUOTIDIEN» ?

**R.** Ces deux objectifs sont parfaitement compatibles, et directement liés. Les intérêts du Groupe ne peuvent jamais être bien servis par des pratiques illégales ou contraires à l'éthique. Entretenir des relations fortes avec les fournisseurs représente un avantage compétitif. Vous ne serez pas seulement évalué sur vos résultats, mais également sur la façon dont vous les obtenez. Souvenez-vous que deux des compétences L'ORÉAL sur lesquelles nous sommes évalués sont «Obtenir des Résultats avec Intégrité» et «Agir avec Générosité».

**Q.** Ce guide existe-t-il dans d'autres langues ?

**R.** Aucune modification ne peut être apportée au présent document. Des traductions locales de ce document peuvent exister. La traduction du présent document doit être fidèle à la version originale en anglais («THE WAY WE BUY»). Dans le cas de différences d'interprétation, la version anglaise fait foi. La version française de «NOS ACHATS AU QUOTIDIEN» est le document de référence dans les pays francophones.

# ACHETER, UN TRAVAIL D'ÉQUIPE



# ACHETER, UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Notre efficacité et notre réputation dans nos relations avec nos fournisseurs dépendent en grande partie de notre capacité à travailler avec nos collègues à L'ORÉAL afin de nous assurer que nous savons exactement ce que nous attendons de nos fournisseurs, et comment la relation sera gérée. Cela signifie travailler en tant qu'équipe L'ORÉAL de manière respectueuse, transparente et dans un climat de confiance.

## QUE DIT LA CHARTE ÉTHIQUE CONCERNANT LE TRAVAIL D'ÉQUIPE ?

- Nous demandons que tous nos Collaborateurs et toutes nos entités travaillent ensemble, de façon ouverte et respectueuse. De cette façon, nous maintiendrons à travers notre entreprise une culture basée sur la loyauté, la confiance et la solidarité.
- Nous devons reconnaître les idées des autres, ainsi que leurs contributions. Le travail d'équipe est encouragé, et les succès comme les échecs doivent être partagés. Nous devons écouter avec générosité et partager librement l'information, dans le respect des règles de confidentialité du Groupe. Enfin, le dénigrement de collègues est contraire aux valeurs de L'ORÉAL.

### CHACUN DE NOUS DOIT

- s'assurer que les personnes, départements et entités nécessaires sont impliqués dans le processus d'achat, et que les fonctions et responsabilités de chacun sont bien comprises
- s'assurer qu'il a pris connaissance des règles du processus d'achat
- respecter strictement le niveau de confidentialité de toutes les informations partagées

### NOUS NE DEVONS PAS

- entrer en discussions avec un fournisseur avant d'avoir validé en interne le brief/ cahier des charges
- entraîner des fournisseurs dans des discussions ou des désaccords internes
- interférer dans le processus d'achat organisé par nos collègues de L'Oréal, notamment en donnant des informations supplémentaires aux fournisseurs

# ACHETER, UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

## TRAVAIL D'ÉQUIPE – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Je travaille sur un nouveau produit et j'ai découvert un fournisseur qui a développé un nouveau concept de packaging vraiment innovant. Je n'ai pas beaucoup de temps et j'aimerais conclure avec ce fournisseur avant que nos concurrents n'en entendent parler. Ai-je le feu vert pour négocier directement avec ce fournisseur ? Comme il s'agit d'un nouveau fournisseur, il faut l'intégrer à la Base de Données des Fournisseurs L'ORÉAL et signer un contrat avec lui, ce qui prend du temps. Est-il possible de sauter l'étape du contrat, de le payer directement et de me faire rembourser sur note de frais ?

**Q.** Nous venons d'achever l'achat d'une nouvelle matière première. De nombreuses personnes et départements (Recherche et Innovation, Marketing et Achats) étaient impliqués dans le processus de sélection. Parfois, les fournisseurs prospectifs ont reçu des informations contradictoires. Comment puis-je éviter cela à l'avenir ?

**R.** Bien que vous puissiez être un expert dans votre domaine, une décision d'achat de ce type est rarement simple. Vous prendrez une meilleure décision d'achat si vous demandez conseil. Certains points, comme la situation financière du fournisseur, les contraintes légales et le respect de nos normes éthiques, devront être vérifiés. De nouveaux fournisseurs sont régulièrement ajoutés à la Base de Données Fournisseurs L'ORÉAL à l'issue du processus «Welcome On Board» (disponible sur le site Intranet Achats/Sourcing). C'est la raison pour laquelle il convient de privilégier les fournisseurs issus de la Base de Données Fournisseurs de L'ORÉAL, tous ces aspects ayant déjà été vérifiés. Dans certains cas, le Département Achats doit être informé et impliqué. L'ORÉAL a mis en place des procédures et des processus pour une bonne raison, pour vous protéger et protéger l'entreprise. Elles ne doivent pas être évitées simplement pour gagner du temps.

**R.** Au début d'un processus d'achat, il est utile de décider qui sera responsable de la relation fournisseur. Cette personne doit veiller à ce que tous les fournisseurs soient traités de manière équitable et qu'ils reçoivent les mêmes informations, mais également vérifier qu'il existe une coordination en interne afin que le fournisseur soit choisi en fonction d'informations objectives et vérifiées. Dans la pratique, c'est habituellement le Département Achats qui joue ce rôle.

# ACHETER, UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

## TRAVAIL D'ÉQUIPE – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Je travaille aux RH, et j'ai décidé de demander à l'équipe des Achats de m'aider à trouver un nouvel imprimeur pour les brochures de notre politique de RH. Mon fournisseur actuel, qui est inclus dans le nouveau processus d'appel d'offres, m'a invité à assister à un événement sportif. Dans la mesure où je ne gère pas le processus d'appel d'offres, je pense que je peux y aller, mais l'équipe des Achats pense que cela n'est pas approprié. Qui a raison ?

**R.** Bien que l'équipe des Achats gère le processus d'appel d'offres, c'est vous qui, au final, serez consulté sur le choix du fournisseur. C'est la raison pour laquelle les mêmes règles s'appliquent à vous lorsqu'il s'agit des cadeaux. Et même si vous n'êtes pas impliqué dans le choix final, mais que vous avez participé, de quelque façon que ce soit, au processus d'appel d'offres, vous devez éviter tout contact avec les fournisseurs jusqu'à ce que la décision finale soit prise.

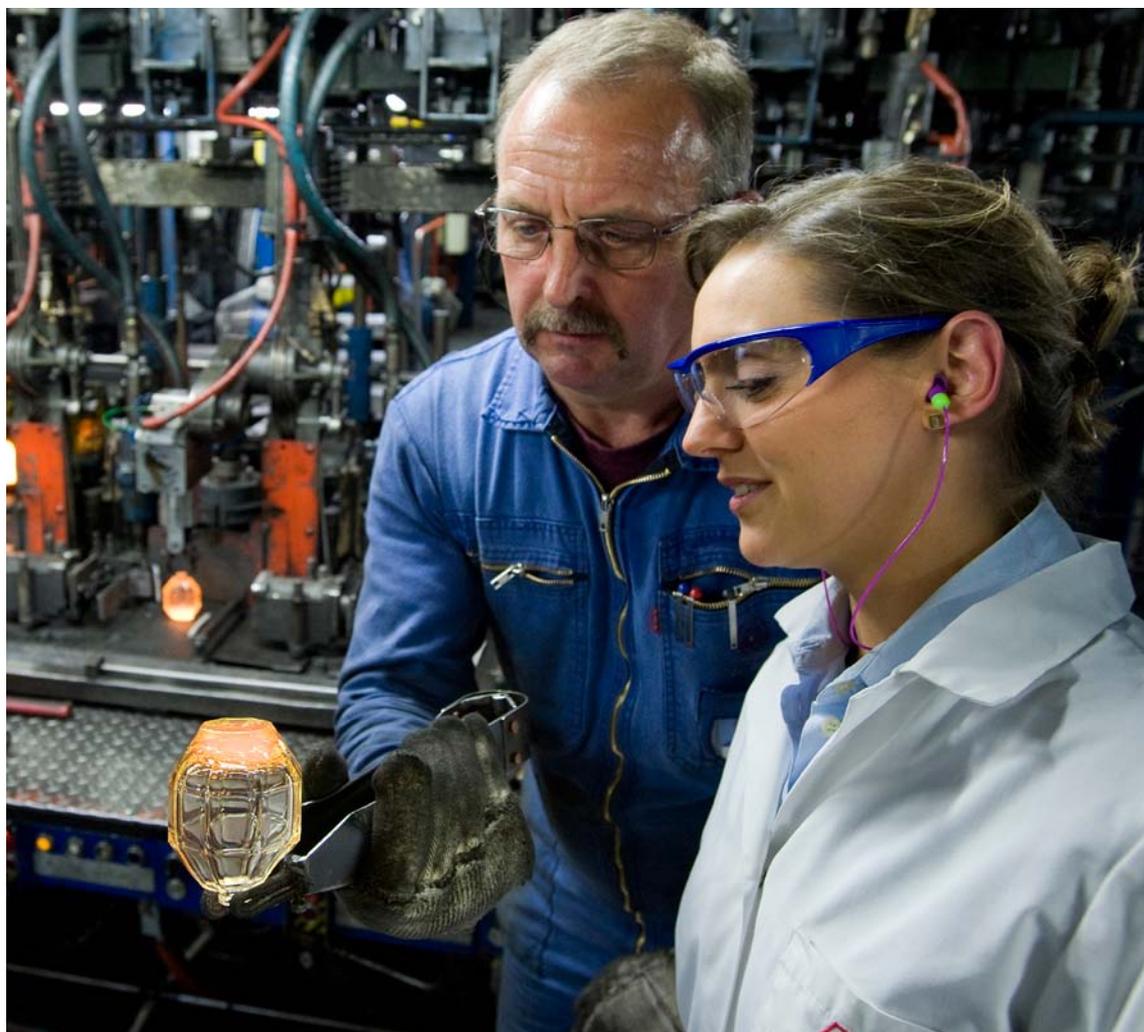
---

### N'OUBLIEZ PAS :

*Si vous êtes confronté à un problème concernant le Travail en Équipe, ne le gardez pas pour vous. Parlez-en avec votre hiérarchie qui vous apportera son aide et son soutien. De plus, d'autres personnes sont également en mesure de vous aider, à l'instar de votre Responsable des Achats, votre Directeur Administratif et Financier, ou votre Directeur des Ressources Humaines.*

---

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ



# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

L'intégrité compte parmi les valeurs essentielles de L'ORÉAL, et représente un élément fondamental de toute relation. Les fournisseurs doivent être considérés de manière équitable et sans favoritisme, qu'il soit réel ou perçu. En particulier, il convient d'éviter tout conflit d'intérêts, et la politique de L'ORÉAL sur les cadeaux et les invitations doit être strictement respectée. Nous devons également encadrer nos processus d'appel d'offres.

## CHOIX DES FOURNISSEURS

### QUE DIT LA CHARTE ÉTHIQUE CONCERNANT LE CHOIX DES FOURNISSEURS ?

Les relations de L'ORÉAL avec ses fournisseurs dépassent le simple achat de biens et de services. Elles sont essentielles au succès à long terme de notre entreprise. Nous sommes jugés sur la qualité des relations que nous entretenons avec nos fournisseurs. En particulier, nous faisons l'objet de contrôles attentifs sur nos critères de choix et l'engagement de nos fournisseurs à mener leurs affaires de manière responsable.

Chacun d'entre nous qui est en contact avec un fournisseur doit :

- encourager la sélection des fournisseurs sur la base d'appels d'offres ouverts et concurrentiels ; s'assurer que toutes les offres fassent l'objet de comparaisons et qu'elles soient prises en compte de façon équitable et sans favoritisme
- faire preuve de transparence quant aux processus d'appel d'offres et, pour les fournisseurs non sélectionnés, leur communiquer avec délicatesse un compte-rendu honnête

### CHACUN DE NOUS DOIT

- fournir à tous les fournisseurs des informations complètes et précises sur nos exigences et nos critères de sélection
- obtenir au moins deux propositions de différents fournisseurs pour tous les achats, sauf si une dérogation a été accordée par le Responsable des Achats ou le Directeur Administratif et Financier
- s'assurer que tous les fournisseurs reçoivent les mêmes informations au même moment, et que tous les fournisseurs répondent à la même date

### NOUS NE DEVONS PAS

- demander aux fournisseurs de participer à un appel d'offres s'il est évident qu'ils ne correspondent pas aux normes de L'ORÉAL définies dans le «Welcome on Board»

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CHOIX DES FOURNISSEURS – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** J'ai l'habitude de travailler avec un certain fournisseur, et je sais qu'il fera un excellent travail sur un nouveau projet qui m'a été confié. Est-il vraiment nécessaire que j'obtienne un second devis ? Est-ce qu'en agissant ainsi, je ne fais pas perdre son temps à un autre fournisseur, car j'ai déjà fait mon choix ?

**R.** A L'ORÉAL, nous encourageons les relations à long terme avec les fournisseurs. Cependant, de telles relations peuvent également être perçues comme du favoritisme par d'autres. Vous devez vous assurer que vos «fournisseurs historiques» sont toujours compétitifs. Cela signifie qu'il faut régulièrement les mettre en concurrence avec d'autres. Cela vous permet d'obtenir un meilleur aperçu de la véritable valeur de votre fournisseur comparé au marché. Toutefois, vous devez effectuer cette comparaison de bonne foi, c'est-à-dire en restant objectif et neutre. Si vous avez l'impression que votre relation avec le fournisseur est trop proche, il convient de demander à quelqu'un d'autre de mener ce processus d'appel d'offres. La décision ne doit pas être prise avant qu'une comparaison objective n'ait été effectuée.

**Q.** J'ai entendu dire que je devais demander à tous les fournisseurs participant à un appel d'offres de répondre à ce dernier à la même date et à la même heure, et que je devais éviter tout contact avec eux concernant cet appel d'offres jusqu'à ce que le délai ait expiré. S'agit-il du processus correct ? Dois-je respecter ce processus si je demande uniquement deux devis ?

**R.** Il s'agit du processus recommandé. Envoyer à tous les fournisseurs les mêmes informations, exiger de chacun la même date limite de réponse et éviter d'autres contacts jusqu'à ce que les devis soient arrivés sont des mesures qui vous permettront de vous protéger contre des accusations de favoritisme dans le processus d'appel d'offres.

---

### N'oubliez pas :

*Si vous êtes confronté à un problème concernant le Choix des Fournisseurs, ne le gardez pas pour vous. Parlez-en avec votre hiérarchie qui vous apportera son aide et son soutien. De plus, d'autres personnes sont également en mesure de vous aider, à l'instar de votre Responsable des Achats, votre Directeur Administratif et Financier, ou votre Directeur des Ressources Humaines.*

---

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CONCURRENCE ÉQUITABLE

### QUE DIT LA CHARTE ÉTHIQUE CONCERNANT LA CONCURRENCE ET NOS FOURNISSEURS ?

Nous respectons toutes les parties prenantes de notre environnement professionnel, y compris nos concurrents. Nous les traitons comme nous aimerions qu'ils nous traitent. Notre devoir de donner le bon exemple en ce domaine est renforcé par notre position de leader sur le marché des cosmétiques.

Notre intérêt est de travailler dans un secteur où les pratiques commerciales jouissent d'une bonne réputation. Cela nous facilite la tâche et renforce la confiance de nos clients...

Chacun de nous doit :

[...]

- éviter d'inciter nos clients ou nos fournisseurs à rompre les contrats qu'ils pourraient avoir avec nos concurrents
- s'abstenir de tout agissement privant un concurrent d'une source d'approvisionnement
- s'abstenir d'établir des contrats d'exclusivité (c'est-à-dire des contrats imposant à une entreprise de ne vendre ou de n'acheter qu'à L'ORÉAL) avant d'avoir consulté nos conseils juridiques sur un éventuel risque d'abus de position dominante

[...]

- s'abstenir de dénigrer nos concurrents (y compris faire une fausse déclaration sur leurs produits ou leurs services)
- informer rapidement sa hiérarchie s'il a reçu ou utilisé fortuitement des informations confidentielles ou exclusives concernant nos concurrents et dont, lui-même ou des tiers sont les propriétaires légitimes
- ne collecter des informations sur la concurrence que par des moyens légaux et, ce faisant, en s'identifiant toujours clairement comme Collaborateur de L'ORÉAL

### CHACUN DE NOUS DOIT

- vérifier régulièrement que le pourcentage du chiffre d'affaires généré par L'OREAL ne dépasse pas 30% du chiffre d'affaires total du fournisseur
- respecter le processus de retrait s'il s'avère que vous représentez plus de 30% du chiffre d'affaires d'un fournisseur (disponible sur le site Intranet Achats/Sourcing)
- s'abstenir d'établir des contrats d'exclusivité (c'est-à-dire des contrats imposant à une entreprise de ne vendre ou de n'acheter qu'à L'ORÉAL) avant d'avoir consulté nos conseils juridiques

- éviter d'inciter les fournisseurs à rompre leurs contrats avec d'autres clients, et en particulier nos concurrents

### NOUS NE DEVONS PAS

- représenter plus de 30% du chiffre d'affaires du fournisseur
- recueillir des informations sur la concurrence via des fournisseurs

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CONCURRENCE ÉQUITABLE – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** L'un de nos fournisseurs a des difficultés à nous approvisionner avec les quantités dont nous avons besoin. Je sais qu'il travaille également pour l'un de nos concurrents. Je pense qu'il faut que je lui dise qu'il doit prendre une décision : c'est eux ou nous !

**R.** Vous ne devez jamais exercer de pression sur un fournisseur pour qu'il arrête de travailler avec un autre client. Soit vous collaborez avec le fournisseur afin de trouver une solution qui n'implique pas de supprimer la source d'approvisionnement d'autres entreprises, soit vous laissez le fournisseur décider de ce qu'il souhaite faire. De plus, n'oubliez pas que nous devons éviter de représenter plus de 30% du chiffre d'affaires du fournisseur.

**Q.** Nous prévoyons le lancement d'un nouveau produit, et j'ai découvert le seul fournisseur qui peut nous fournir l'accessoire spécifique qui fera de ce lancement un énorme succès. Puis-je obtenir de lui qu'il signe un contrat d'exclusivité de sorte qu'il puisse nous fournir exclusivement ?

**R.** Ce type d'exclusivité ne doit pas être mise en place avant d'avoir consulté la Direction Juridique. De plus, il est important de ne pas représenter plus de 30% du chiffre d'affaires d'un fournisseur afin de ne pas créer une trop grande dépendance du fournisseur à notre égard.

---

### N'oubliez pas :

*Si vous êtes confronté à un problème concernant la Concurrence, ne le gardez pas pour vous. Parlez-en avec votre hiérarchie qui vous apportera son aide et son soutien. De plus, d'autres personnes sont également en mesure de vous aider, à l'instar de votre Responsable des Achats, votre Directeur Administratif et Financier, ou votre Directeur des Ressources Humaines.*

---

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CONFLITS D'INTÉRÊTS

---

### QUE DIT LA CHARTE ÉTHIQUE CONCERNANT LES CONFLITS D'INTÉRÊTS ET NOS FOURNISSEURS ?

Nous devons tous éviter les situations où nos intérêts personnels pourraient entrer en conflit avec ceux de L'ORÉAL.

La simple apparence de conflit d'intérêts pourrait nuire à la réputation de L'ORÉAL ainsi qu'à celle de ses Collaborateurs.

En matière de conflit d'intérêts potentiel, la règle d'or est de le révéler pour permettre une analyse approfondie de la situation et il est indispensable de dévoiler l'ensemble des faits. Ce qui, à première vue, aurait pu paraître comme une difficulté pourrait ne pas en être une pour la Société.

Chacun de nous doit :

- informer sa hiérarchie en cas de conflit d'intérêts potentiel donnant ou pouvant donner l'impression d'influer sur son jugement et ses actes (par exemple, lorsqu'un parent travaille chez un fournisseur)
- s'abstenir d'occuper un poste ou fonction ou de détenir un intérêt financier au sein de toute organisation qui est un concurrent, un client, un fournisseur ou un autre partenaire commercial de L'ORÉAL, dès lors que vos fonctions chez L'ORÉAL vous permettent d'avoir une influence sur la relation

### CHACUN DE NOUS DOIT

- informer par écrit sa hiérarchie, sans attendre qu'on nous le demande, en cas de potentiel conflit d'intérêts, donnant ou pouvant donner l'impression d'influer sur son jugement et ses actes (par exemple, lorsqu'un parent ou ami travaille chez un fournisseur)

### NOUS NE DEVONS PAS

- tenter d'influencer la relation entre L'ORÉAL et un fournisseur au sein duquel nous avons des intérêts
- rechercher ou obtenir des avantages personnels d'un fournisseur dus à nos fonctions chez L'ORÉAL

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CONFLITS D'INTÉRÊTS – QUESTIONS & RÉPONSES

**Q.** Je connais un bon ami d'enfance dont je sais qu'il serait un excellent fournisseur pour L'ORÉAL, et je suis sûr que je n'aurais aucun problème à me comporter de manière professionnelle si je devais travailler avec lui. En fait, ce serait même une très bonne chose, car je saurais le convaincre de donner le meilleur de lui pour L'ORÉAL.

**R.** Même si vous avez l'impression que vous serez capable d'agir dans le meilleur intérêt de L'ORÉAL, la situation ne sera peut-être pas perçue comme telle par un tiers. Cela ne signifie pas que votre ami ne peut pas devenir un fournisseur de L'ORÉAL. Il faut simplement que vous soyez transparent au sujet de votre relation et que vous laissiez à quelqu'un d'autre le soin de gérer le processus de sélection.

**Q.** Je suis en train d'organiser mon mariage. Puis-je demander à l'imprimeur avec lequel je travaille d'imprimer mes invitations ? Bien entendu, je paierais de ma poche et ne demanderais aucune réduction.

**R.** Il convient d'éviter ce genre de situation. Bien que vous ne demandiez aucun traitement de faveur, le fournisseur pourrait se sentir obligé de mieux vous traiter que d'autres clients.

**Q.** L'un de mes amis sait que je travaille régulièrement avec différentes agences de design, et m'a demandé si je pouvais lui en recommander une. Je lui ai donné le nom d'une société avec laquelle je travaille. Quelques semaines plus tard, mon ami m'a appelé pour me dire qu'il était très content de la réduction que l'entreprise lui avait accordée. J'espère que le fournisseur ne lui a pas accordé cette réduction juste parce que je l'ai recommandé auprès de mon ami !

**R.** Recommander l'un de nos fournisseurs à quelqu'un d'externe à L'ORÉAL peut être une source de malentendus. Le fournisseur peut penser qu'il peut obtenir des avantages auprès de vous s'il traite bien votre ami. Imaginez que la personne à qui vous recommandez ce fournisseur n'est pas satisfaite du travail effectué et décide de ne pas payer le fournisseur. Comment cette situation va-t-elle affecter votre relation avec ce fournisseur ? Le fait d'appeler le fournisseur à l'avance afin de bien insister sur le fait que vous désirez que votre ami soit traité comme tout autre client peut vous aider, mais la meilleure chose est d'éviter ce type de recommandation.

**Q.** Que dois-je faire si un client de L'ORÉAL est également un fournisseur de L'ORÉAL ?

**R.** Il est essentiel de s'assurer qu'une activité n'empiète pas sur l'autre, et qu'il soit traité comme tout autre client ou tout autre fournisseur. Des contrats devront être établis pour chaque relation avec vos conseils juridiques.

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CONFLITS D'INTÉRÊTS – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Mon responsable hiérarchique me demande systématiquement d'utiliser un fournisseur spécifique avec lequel je sais qu'il entretient une relation étroite. Que dois-je dire à mon responsable afin de l'empêcher d'insister sur ce sujet ? À qui parler ?

**A.** Vous devez traiter ce fournisseur comme tout autre, sans favoritisme, en appliquant objectivement les règles du processus d'appel d'offre... Si vous vous sentez suffisamment à l'aise, n'hésitez pas à partager ouvertement votre préoccupation avec votre responsable hiérarchique en lui expliquant pourquoi vous avez l'impression que cela peut donner une mauvaise image de vous, de lui et de L'ORÉAL en général. Si vous trouvez que cela est trop difficile, il y a d'autres personnes avec lesquelles vous pouvez parler.

---

### N'OUBLIEZ PAS :

*Si vous êtes confronté à un problème concernant les Conflits d'Intérêts, ne le gardez pas pour vous. Parlez-en avec votre hiérarchie qui vous apportera son aide et son soutien. De plus, d'autres personnes sont également en mesure de vous aider, à l'instar de votre Responsable des Achats, votre Directeur Administratif et Financier, ou votre Directeur des Ressources Humaines.*

---

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CADEAUX ET INVITATIONS

### QUE DIT LA CHARTE ÉTHIQUE CONCERNANT LES CADEAUX ET LES INVITATIONS ET NOS FOURNISSEURS ?

L'échange de cadeaux ou d'invitations peut contribuer à la compréhension mutuelle et améliorer les relations commerciales mais peut également générer des conflits entre intérêts personnels et obligations professionnelles.

Lorsque vous recevez des cadeaux ou des invitations, la «règle d'or» est la transparence totale.

Lorsque vous offrez des cadeaux ou des invitations, la «règle d'or» est de rester dans les limites du raisonnable et de s'interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu publiquement.

Chacun de nous doit :

- refuser les cadeaux ou invitations de la part des fournisseurs, à moins qu'ils ne soient, clairement, d'un montant symbolique
- refuser de recevoir ou de donner des cadeaux en espèces
- veiller à ce que les cadeaux et invitations que nous offrons soient appropriés et conformes aux valeurs de L'ORÉAL
- s'assurer au moment d'établir une nouvelle relation commerciale, que les parties soient informées de la politique de L'ORÉAL en matière de cadeaux et d'invitations. De la même manière, nous devons nous informer de la politique de notre nouveau partenaire en ce domaine. Cela devrait grandement contribuer à éviter tout malentendu
- immédiatement informer sa hiérarchie de tout cadeau ou invitation qu'il reçoit

### CHACUN DE NOUS DOIT

- s'assurer que les fournisseurs connaissent les principes de L'ORÉAL relatifs aux cadeaux et aux invitations. Cela devrait grandement contribuer à éviter tout malentendu
- informer immédiatement sa hiérarchie de tout cadeau ou invitation que l'on reçoit de la part d'un fournisseur
- offrir des cadeaux et des invitations appropriés, respectant les valeurs de L'ORÉAL

### NOUS NE DEVONS PAS

- accepter des cadeaux ou des invitations de tout fournisseur, à moins que leur montant ne soit clairement symbolique et qu'ils ne puissent d'aucune façon être perçus comme des «pot-de-vins»
- accepter des cadeaux en espèces
- accepter tout cadeau ou invitation de la part d'un fournisseur prospectif ou actuel pendant un processus d'appel d'offres
- accepter toute réduction ou avantage personnel de la part d'un fournisseur sauf si cette réduction ou cet avantage est proposé à tous les Collaborateurs de L'ORÉAL
- accepter que les coûts du transport visant à se rendre dans les locaux du fournisseur soient payés par le fournisseur

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CADEAUX ET INVITATIONS – QUESTIONS & RÉPONSES

**Q.** Qu'est-ce qu'un cadeau «symbolique», exactement ? Je reçois souvent des cadeaux de la part des fournisseurs à la fin de l'année. Est-ce que je peux accepter une bouteille de vin ? Ne serait-ce pas plus simple si L'ORÉAL fixait une valeur monétaire maximum ?

**R.** Parmi les cadeaux «symboliques», on peut notamment citer : des produits portant le logo du fournisseur qui n'ont pas de valeur commerciale, une bouteille de vin, une boîte de chocolats, des calendriers, etc. Quelles que soient les règles applicables dans votre Pays, vous devez informer votre responsable hiérarchique de tous les cadeaux que vous recevez, symboliques ou non.

La Charte Éthique de L'ORÉAL ne fixe pas de valeur monétaire maximum car la Charte est applicable mondialement, et il est difficile de déterminer un montant pertinent à l'échelle internationale. Vous devez vérifier s'il existe des règles spécifiques dans votre Pays.

**Q.** L'un de mes fournisseurs m'a offert un cadeau d'une valeur disproportionnée et/ou inappropriée, mais j'ai l'impression que je ne peux pas le lui rendre sans le vexer. Que dois-je faire ?

**R.** Tout d'abord, vous devez informer votre responsable hiérarchique de cette situation et en parler avec lui/elle afin de déterminer s'il est véritablement impossible de retourner le cadeau. Si votre responsable hiérarchique décide que vous pouvez garder le cadeau, vous devez alors écrire au fournisseur pour le remercier, tout en lui rappelant la politique de L'ORÉAL en matière de cadeaux et d'invitations, afin d'éviter que cette situation ne se répète à l'avenir. Vous devrez alors trouver une solution afin de ne pas utiliser personnellement le cadeau. Vous pouvez par exemple en faire don à une organisation caritative ou à une tombola d'entreprise, ou le partager avec votre équipe.

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CADEAUX ET INVITATIONS – QUESTIONS & RÉPONSES

**Q.** Dans mon Pays, la tradition veut que les fournisseurs offrent des cadeaux à l'occasion d'événements personnels, comme les mariages, les naissances etc. Peut-on les accepter ?

**R.** Si refuser le cadeau représente réellement une insulte dans la culture du fournisseur, veuillez tout d'abord à informer votre responsable hiérarchique que vous avez reçu ce cadeau. Assurez-vous également d'offrir des cadeaux de ce type à votre fournisseur au nom de l'entreprise, à l'occasion d'événements similaires. Autrement, l'existence de cette tradition pourrait être remise en question. Bien entendu, vous devez être extrêmement vigilant quant à la valeur de tels cadeaux, et respecter le reste de la politique du Groupe en matière de cadeaux et d'invitations.

**Q.** Un fournisseur m'a invité à assister à un événement qui a lieu pendant mes vacances. Puis-je m'y rendre ?

**R.** Vous devez éviter ce type d'invitation et obtenir l'accord de votre responsable hiérarchique avant d'y assister. Assister à des événements qui se déroulent en dehors de vos heures de travail brouille la limite entre ce qui est professionnel et ce qui est personnel. Il en va de même pour les événements qui se déroulent pendant les week-ends.

**Q.** Un fournisseur nous a invités avec mon (ma) conjoint(e) à dîner. Peut-on y aller ?

**R.** Dans votre Pays, la tradition est peut-être de participer à des événements professionnels avec votre conjoint. Cependant, cela doit rester exceptionnel car impliquer votre conjoint dans ce type d'événements pourrait brouiller la limite entre ce qui est professionnel et ce qui est personnel.

**Q.** Un fournisseur m'a invité à une session de formation à l'étranger, tous frais payés. Cette formation serait très utile pour mon travail. De plus, nos budgets étant si serrés, je ne pense pas que j'aurais une autre opportunité de ce genre.

**R.** Si cette formation est vraiment importante pour votre travail, L'ORÉAL prend en charge l'ensemble des coûts liés à cette formation. Vous pouvez également expliquer à ce fournisseur qu'il existe de plus en plus d'entreprises disposant de politiques similaires à celle de L'ORÉAL.

# ACHETER AVEC INTÉGRITÉ

## CADEAUX ET INVITATIONS – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Un fournisseur m'a offert des billets pour assister à un événement sportif. Il ne sera pas présent. Puis-je y aller ?

**R.** Vous ne devez assister à ce genre d'événements sportifs que si l'invitation est raisonnable, habituelle et usuelle compte tenu de votre activité professionnelle, et si le fournisseur y assiste.

**Q.** Nous sommes très limités quant au type de cadeaux et d'invitations que nous sommes autorisés à accepter. Je suis sûr que nous ne sommes pas aussi stricts lorsque nous offrons des cadeaux à nos clients. N'est-ce pas un peu hypocrite ?

**R.** Nos clients disposent souvent de politiques similaires en matière de cadeaux et d'invitations et il est important de les connaître. Lorsque nous offrons des cadeaux ou des invitations, l'important est de rester dans les limites du raisonnable et de s'interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu par le destinataire et les tiers en général.

---

### N'OUBLIEZ PAS :

*Si vous êtes confronté à un problème concernant les Cadeaux et Invitations, ne le gardez pas pour vous. Parlez-en avec votre hiérarchie qui vous apportera son aide et son soutien. De plus, d'autres personnes sont également en mesure de vous aider, à l'instar de votre Responsable des Achats, votre Directeur Administratif et Financier, ou votre Directeur des Ressources Humaines.*

---

# ACHETER AVEC RESPECT



# ACHETER AVEC RESPECT

---

La réputation de L'ORÉAL repose sur le comportement de chacun d'entre nous. La façon dont nous interagissons avec nos fournisseurs va non seulement déterminer l'image que nos fournisseurs auront de L'ORÉAL, mais nous permettra également de travailler de manière plus efficace avec eux. Nous devons traiter les fournisseurs comme nous aimerions être traités.

## TRAITEMENT ÉQUITABLE DES FOURNISSEURS

### QUE DIT LA CHARTE ÉTHIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT ÉQUITABLE DES FOURNISSEURS ?

Les relations de L'ORÉAL avec ses fournisseurs dépassent le simple achat de biens et de services. Elles sont essentielles au succès à long terme de notre entreprise. Nous sommes jugés sur la qualité des relations que nous entretenons avec nos fournisseurs. En particulier, nous faisons l'objet de contrôles attentifs sur nos critères de choix et l'engagement de nos fournisseurs à mener leurs affaires de manière responsable.

Chacun d'entre nous qui est en contact avec un fournisseur doit :

[...]

- faire preuve de transparence quant aux processus d'appel d'offres et, pour les fournisseurs non sélectionnés, leur communiquer avec délicatesse un compte-rendu honnête

[...]

- aider nos fournisseurs à répondre aux attentes de L'ORÉAL – tout en ayant le courage de mettre un terme à une relation avec un fournisseur qui, de façon répétée, ne satisferait pas à nos attentes
- payer nos fournisseurs aux échéances et conditions prévues (dans la mesure où ceux-ci satisfont à leurs obligations)
- s'assurer que nos fournisseurs ne sont pas dans une situation de dépendance économique excessive de L'ORÉAL
- s'abstenir d'exiger des fournisseurs des concessions déraisonnables pour leur permettre d'obtenir ou de poursuivre tel ou tel contrat avec L'ORÉAL. En particulier, éviter les accords de vente réciproque (lorsque l'on stipule ou laisse entendre que telle ou telle opération d'achat de biens ou de services est conditionnée par l'achat, par le fournisseur, de nos propres biens ou services)

# ACHETER AVEC RESPECT

---

## CHACUN DE NOUS DOIT

- préparer les réunions à l'avance et respecter les dates et les heures de réunion avec les fournisseurs
- s'assurer que les fournisseurs sont reçus dans des locaux agréables et confortables, conformément à l'image de L'ORÉAL
- adopter à tout moment une attitude polie et respectueuse, et faire un effort supplémentaire si le fournisseur avec lequel vous traitez ne parle pas votre langue maternelle
- respecter les engagements que vous avez pris auprès des fournisseurs, même s'il n'existe pas de contrat légal formel
- payer vos fournisseurs aux échéances et conditions prévues
- faire particulièrement attention lorsque les fournisseurs rencontrent des difficultés financières
- fournir un compte-rendu honnête et respectueux aux fournisseurs non retenus, en respectant la confidentialité des informations des fournisseurs et de L'ORÉAL

## NOUS NE DEVONS PAS

- représenter plus de 30% du chiffre d'affaires d'un fournisseur
- interférer dans la façon dont le fournisseur gère son entreprise, et en particulier s'abstenir d'intervenir dans la politique de prix du fournisseur
- demander aux fournisseurs d'engager des frais déraisonnables afin de pouvoir travailler avec L'ORÉAL
- oublier d'informer rapidement les fournisseurs de tout problème ou changement concernant les attentes de L'ORÉAL

# ACHETER AVEC RESPECT

## TRAITEMENT ÉQUITABLE DES FOURNISSEURS – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Est-il acceptable de discuter des points faibles d'un fournisseur avec un autre fournisseur ?

**R.** Non. Même si vous avez des problèmes avec un fournisseur, vous devez conserver cette information au sein de l'entreprise et n'en parler qu'avec le fournisseur concerné. Dénigrer un fournisseur ne donne pas seulement une mauvaise image de L'ORÉAL, mais peut également se solder par des procédures judiciaires pour diffamation, vous risquez également de divulguer des informations confidentielles lui appartenant.

**Q.** L'un de mes fournisseurs m'a proposé de très bonnes conditions, mais j'ai récemment eu des problèmes personnels avec la personne en charge du compte L'ORÉAL, et je ne sais pas si je peux travailler à nouveau avec cette personne. Est-ce une raison suffisante pour ne pas passer la commande chez ce fournisseur ?

**R.** Ce serait dommage de perdre un bon fournisseur uniquement pour cette raison. Vous pouvez demander à quelqu'un d'autre de gérer ce fournisseur, ou encore demander éventuellement au fournisseur de nommer un nouveau représentant L'ORÉAL.

**Q.** J'ai trouvé un très bon fournisseur, mais il vient à peine de débiter son activité, et pour le moment, L'ORÉAL est son seul client. Puis-je faire appel à lui ?

**R.** Oui. Il n'y a aucune raison de ne pas l'aider à démarrer son activité. Cependant, il est vrai que nous nous efforçons de ne pas représenter plus de 30% du chiffre d'affaires d'un fournisseur. C'est la raison pour laquelle vous devez préciser dans le contrat que le fournisseur devra avoir trouvé d'autres clients au terme d'un certain délai. S'il est vraiment performant, cela ne devrait pas poser problème. Bien entendu, vous devez également vérifier qu'il a respecté ses obligations sur ce point.

# ACHETER AVEC RESPECT

## TRAITEMENT ÉQUITABLE DES FOURNISSEURS – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Nous souhaitons travailler avec nos fournisseurs afin de les aider à évoluer et à répondre à nos attentes. Cependant, jusqu'à quel point puis-je être impliqué dans la façon dont mon fournisseur gère son activité ?

**R.** L'idée est de construire une relation de partenariat tout en respectant l'indépendance du fournisseur. Dans le cadre de l'amélioration de la prestation, vous pouvez échanger avec votre fournisseur sur des suggestions d'amélioration. En particulier, abstenez-vous de donner des instructions au personnel de votre fournisseur, et n'interférez pas avec la façon dont votre fournisseur travaille avec ses propres fournisseurs.

**Q.** Mes fournisseurs se plaignent toujours que nous ne les payons pas à temps. Est-ce mon problème ou celui de la comptabilité ?

**R.** Si vous avez décidé de confier des commandes L'ORÉAL à ces fournisseurs, vous avez la responsabilité de vous assurer qu'ils sont bien traités, ce qui signifie en particulier de veiller à ce qu'ils soient payés à temps. Vous devez donc contacter le Service Comptabilité afin de comprendre ce qui se passe. Si vous rencontrez des difficultés relatives au respect des conditions du paiement, vous devez en parler avec votre responsable hiérarchique. La trésorerie ne doit pas résulter d'une gestion abusive du compte fournisseur.

**Q.** Je viens d'arriver à un nouveau poste. J'ai l'impression que l'un des fournisseurs avec lesquels mon prédécesseur a travaillé pendant des années n'est pas très performant. Il semble que nous n'avons aucun contrat signé avec lui. Je pense qu'il est dans l'intérêt de L'ORÉAL d'arrêter immédiatement de travailler avec ce fournisseur. Est-ce une mesure que je peux prendre ?

**R.** Il ne faut pas envisager de remettre en cause une relation uniquement sur une simple impression. Les performances du fournisseur doivent être appréciées de façon objective. Par la suite, si vous souhaitez toujours rompre, vous devez tout d'abord demander conseil à la Direction Juridique, et vérifier s'il existe un préavis à respecter. De plus, même s'il s'avère que vous pouvez légalement arrêter de travailler avec ce fournisseur sans préavis, vous devez vous assurer que la fin de la collaboration ne crée pas de préjudice disproportionné chez ce fournisseur.

# ACHETER AVEC RESPECT

## TRAITEMENT ÉQUITABLE DES FOURNISSEURS – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Quand dois-je respecter les engagements que j'ai pris avec les fournisseurs ? Puis-je changer d'avis au cours du processus de négociation ? Suis-je libre jusqu'à ce qu'un contrat formel ait été signé ? Et si j'ai fait des promesses qui n'apparaissent pas dans le contrat ? Le contrat que je signe doit-il contenir des éléments ambigus afin que je puisse changer d'avis lorsque je le veux ?

**R.** La meilleure façon d'agir est de faire preuve de transparence dans vos attentes, et d'indiquer clairement au fournisseur quand et comment les choses peuvent changer. La règle principale à suivre est de traiter vos fournisseurs de la manière dont vous aimeriez être traité. Même si vous réussissez à gagner d'un point de vue strictement légal, votre relation avec le fournisseur et la réputation de L'ORÉAL seront détériorées.

**Q.** Un fournisseur en visite dans nos locaux voit un produit pour lequel il n'a pas été invité à soumettre un devis. Il propose un prix plus bas que celui retenu. Peut-on passer commande auprès de lui ?

**R.** Il y a peut-être une raison pour laquelle aucune demande de devis n'a été faite auprès de ce fournisseur. Vous devez tout d'abord consulter la personne qui a organisé le processus d'achat. En fonction de l'étape du processus d'achat en cours, le fournisseur pourra éventuellement faire partie des participants à l'appel d'offres pour ce travail. Si une offre a déjà été acceptée, il n'est alors plus possible de changer d'avis.

# ACHETER AVEC RESPECT

## TRAITEMENT ÉQUITABLE DES FOURNISSEURS – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Je dois demander à des fournisseurs de participer à un appel d'offres pour un nouveau projet, mais je sais que le projet n'a pas encore été véritablement validé en interne. Cependant, je sais également que le projet ne sera pas validé à moins que j'effectue une proposition concrète, ce qui signifie que je dois savoir ce que ces fournisseurs pourraient fournir, et leur demander de préparer les échantillons. Que dois-je faire ?

**R.** La meilleure solution est ici d'être transparent avec vos fournisseurs et de leur demander uniquement les informations dont vous avez vraiment besoin pour présenter votre projet. Afin de répondre à vos demandes, les fournisseurs déploient des efforts importants, et nous ne devons pas simplement partir du principe que cela fait partie de leur activité. S'ils créent des échantillons spécialement pour vous et que votre projet n'est pas validé, vous devez payer ces échantillons. Rappelez-vous également que l'ensemble des engagements d'achats doit être validé à l'aide d'une Demande d'Engagement de Dépense.

---

### N'OUBLIEZ PAS :

*Si vous êtes confronté à un problème concernant le Traitement des Fournisseurs, ne le gardez pas pour vous. Parlez-en avec votre hiérarchie qui vous apportera son aide et son soutien. De plus, d'autres personnes sont également en mesure de vous aider, à l'instar de votre Responsable des Achats, votre Directeur Administratif et Financier, ou votre Directeur des Ressources Humaines.*

---

# ACHETER AVEC RESPECT

## CONFIDENTIALITÉ

---

### QUE DIT LA CHARTE ÉTHIQUE CONCERNANT LA CONFIDENTIALITÉ ET NOS FOURNISSEURS ?

La divulgation non autorisée d'informations confidentielles peut porter préjudice à L'ORÉAL. Nous devons tous nous assurer que toute information, qui ne serait pas publique, reste strictement confidentielle. Ceux d'entre nous ayant accès à des informations confidentielles relatives à nos partenaires commerciaux ont la même obligation de les protéger contre toute divulgation.

Chacun de nous doit :

- limiter la divulgation d'informations confidentielles aux seules personnes ayant un besoin légitime d'en avoir connaissance et ceci dans l'intérêt de la Société
- conserver en toute sécurité toutes les données clients et fournisseurs confidentielles, aussi bien celles sous format papier qu'électronique
- empêcher toute divulgation d'informations confidentielles à des personnes externes à L'ORÉAL (y compris les membres des familles des Collaborateurs)
- éviter de discuter ou de travailler sur des informations confidentielles dans des lieux publics où les conversations peuvent être entendues et la sécurité des données compromise
- ne pas divulguer d'informations confidentielles relatives à un précédent employeur
- restituer toutes les informations confidentielles (y compris toutes copies) en cas de départ de L'ORÉAL [...]
- protéger les informations confidentielles de nos fournisseurs comme s'il s'agissait des nôtres, et en particulier veiller à respecter leurs droits d'auteur et de propriété intellectuelle

### CHACUN DE NOUS DOIT

- informer rapidement sa hiérarchie si on a reçu ou utilisé fortuitement des informations confidentielles ou exclusives concernant nos fournisseurs
- toujours s'identifier en tant qu'employé de L'ORÉAL lorsque l'on recueille des informations fournisseurs

### NOUS NE DEVONS PAS

- recueillir illégalement des informations sur les fournisseurs
- divulguer des informations confidentielles appartenant à un fournisseur à un autre fournisseur, y compris lors d'un compte-rendu d'un appel d'offres manqué

# ACHETER AVEC RESPECT

## CONFIDENTIALITÉ – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Qu'entend-on exactement par «informations confidentielles» ?

**R.** Il existe probablement une définition juridique dans votre Pays, mais la règle d'or est de considérer que toutes les informations qui ne sont pas dans le domaine public sont confidentielles. La solution la plus sûre est de s'entendre avec le fournisseur sur ce qui est considéré comme confidentiel.

**Q.** On demande parfois aux fournisseurs de soumettre leurs propres modèles. Si un fournisseur a soumis un modèle ayant notre préférence mais ne nous a pas offert le prix le plus bas, dois-je essayer de renégocier le prix ou dois-je donner le modèle au fournisseur qui a donné le devis le moins cher ?

**R.** Vous devez respecter les droits d'auteur et de propriété intellectuelle du fournisseur. Ainsi, vous ne pouvez pas donner son modèle à quelqu'un d'autre. Vous devez essayer de renégocier le prix ou acheter les droits du modèle si vous le souhaitez pour confier la fabrication à quelqu'un d'autre.

**Q.** J'essaie de trouver un nouveau fournisseur pour les fournitures de bureau. Le premier que j'ai contacté propose un service de bonne qualité, mais à un prix élevé. Le second n'est pas aussi bon, mais il est moins cher (principalement parce qu'il a offert une réduction importante afin de remporter le contrat avec L'ORÉAL). Puis-je dire au premier fournisseur le prix que le second fournisseur nous a offert, afin d'essayer de lui faire baisser ses tarifs ?

**R.** Vous pouvez informer le premier fournisseur qu'un prix plus avantageux nous a été proposé ailleurs, mais vous ne pouvez pas communiquer le prix exact ni l'identité du second fournisseur. Autrement, ce serait divulguer au premier fournisseur des informations confidentielles sur un concurrent, ce qui n'est pas éthique. En outre, méfiez-vous des propositions qui semblent trop alléchantes, car cela pourrait signifier que le fournisseur ne respecte pas les normes éthiques de L'ORÉAL (voir «Travailler avec des Fournisseurs qui respectent nos Normes Éthiques»).

**Q.** Un fournisseur n'a pas remporté un appel d'offres. Je n'ai pas le temps de faire un retour à chaque fournisseur, et il m'appelle pour connaître la décision.

**R.** Il convient de toujours revenir vers un fournisseur afin de lui faire un compte-rendu honnête et respectueux et de préférence avant qu'il vous appelle.

# ACHETER AVEC RESPECT

## CONFIDENTIALITÉ – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** L'un de nos clients a vu des modèles qu'il aime, et souhaite savoir quel fournisseur nous avons utilisé. Pouvons-nous lui fournir ses coordonnées ?

**R.** Vous pouvez transmettre les coordonnées de votre fournisseur, mais vous ne devez pas fournir à votre client de détail supplémentaire, comme le prix que vous avez payé pour le modèle, etc.

**Q.** J'ai récemment voyagé avec un collègue qui était en cours de négociation avec un fournisseur. Son fournisseur l'a appelé sur son téléphone portable pendant que nous étions dans le train, et mon collègue a achevé la négociation du prix pendant le voyage. Est-ce vraiment approprié ?

**R.** Vous devez éviter de discuter ou de travailler sur des informations confidentielles dans des lieux publics où les conversations peuvent être entendues et la sécurité des données compromise. Vis-à-vis de nos fournisseurs, nous nous devons de protéger leurs informations comme s'il s'agissait des nôtres.

**Q.** Un fournisseur vient de me rendre visite, et j'ai réalisé que cette personne avait oublié un dossier contenant des informations confidentielles sur la stratégie de tarification de son entreprise. Ces informations pourraient s'avérer très utiles pour nos négociations. Dois-je lui rendre ? Dois-je le lire d'abord et faire des photocopies ?

**R.** Vous devez immédiatement avertir le fournisseur et lui renvoyer ce dossier sans en garder de copie. Comme aucune des informations ne doit être pris en compte dans les négociations, il peut s'avérer nécessaire de confier la suite des négociations à quelqu'un d'autre.

# ACHETER AVEC RESPECT

## CONFIDENTIALITÉ – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Notre processus d'achat chez L'ORÉAL implique souvent l'intégration de l'analyse de la valeur avec un fournisseur afin de l'aider à nous proposer le meilleur prix. Cela signifie habituellement qu'il partage un grand nombre d'informations confidentielles. D'un autre côté, je sais que chez L'ORÉAL, nous respectons une politique de confidentialité stricte, et les fournisseurs se plaignent souvent que je n'ai pas le droit de leur dire quoi que ce soit, ce qui ne les aide pas à répondre à mes vrais besoins. Que dois-je faire ?

**R.** Partager les informations confidentielles exige un environnement de confiance. Cela peut être difficile si le fournisseur a l'impression que les choses ne vont que dans un sens avec L'ORÉAL. Vous devez tout d'abord vous assurer que vous savez ce qui est vraiment confidentiel et ce que vous pouvez partager avec le fournisseur. Signer un accord de confidentialité peut éventuellement vous aider. Si vous ne pouvez vraiment rien lui dire, vous devez alors essayer de limiter au maximum les informations que vous lui demandez.

---

### N'oubliez pas :

*Si vous êtes confronté à un problème concernant la Confidentialité, ne le gardez pas pour vous. Parlez-en avec votre hiérarchie qui vous apportera son aide et son soutien. De plus, d'autres personnes sont également en mesure de vous aider, à l'instar de votre Responsable des Achats, votre Directeur Administratif et Financier, ou votre Directeur des Ressources Humaines.*

---

# TRAVAILLER AVEC DES FOURNISSEURS QUI RESPECTENT NOS NORMES ÉTHIQUES



# TRAVAILLER AVEC DES FOURNISSEURS QUI RESPECTENT NOS NORMES ÉTHIQUES

---

L'ORÉAL recherche et privilégie les fournisseurs qui partagent ses normes éthiques. En particulier, L'ORÉAL ne travaille pas avec des fournisseurs qui ont recours au travail des enfants ou au travail forcé.

L'ORÉAL a conscience que certains fournisseurs ne sont pas capables de respecter l'intégralité de ses normes éthiques, mais est prêt à travailler avec ceux qui souhaitent vraiment satisfaire aux normes de L'ORÉAL dans un esprit de progrès continu.

L'ORÉAL recherche également à minimiser son impact environnemental, y compris par le biais de ses décisions d'achat. Le commerce équitable et la diversité des fournisseurs deviennent également des sujets importants.

## QUE DIT LA CHARTE ÉTHIQUE CONCERNANT LES NORMES ÉTHIQUES QUE NOUS RECHERCHONS CHEZ LES FOURNISSEURS ?

Les relations de L'ORÉAL avec ses fournisseurs dépassent le simple achat de biens et de services. Elles sont essentielles au succès à long terme de notre entreprise. Nous sommes jugés sur la qualité des relations que nous entretenons avec nos fournisseurs. En particulier, nous faisons l'objet de contrôles attentifs sur nos critères de choix et l'engagement de nos fournisseurs à mener leurs affaires de manière responsable.

Chacun d'entre nous qui est en contact avec un fournisseur doit :

[...]

- s'assurer que les Conditions Générales d'Achat et de Paiement de notre Société, qui comprennent nos attentes en termes d'éthique, sont bien comprises et respectées par l'ensemble de nos fournisseurs quel que soit le pays où ils se trouvent
- aider nos fournisseurs à répondre aux attentes de L'ORÉAL – tout en ayant le courage de mettre un terme à une relation avec un fournisseur qui, de façon répétée, ne satisferait pas à nos attentes

[...]

- contribuer aux initiatives environnementales de L'ORÉAL
- favoriser l'utilisation de matériaux recyclables et le développement de conditionnements biodégradables

[...]

- s'assurer que nos fournisseurs, clients et partenaires commerciaux connaissent la politique de L'ORÉAL en matière de diversité

# TRAVAILLER AVEC DES FOURNISSEURS QUI RESPECTENT NOS NORMES ÉTHIQUES

## CHACUN DE NOUS DOIT

- s'assurer qu'il connaît et comprend le programme L'ORÉAL «Buy & Care» (disponible sur le site Intranet Achats/Sourcing)
- s'assurer que les exigences de L'ORÉAL sur nos normes éthiques ont été communiquées à tous les fournisseurs avec les Conditions Générales d'Achat et de Paiement, et/ou la Lettre d'Engagement éthique
- s'assurer que ses fournisseurs sont conscients de la politique de diversité de L'ORÉAL
- s'assurer que tous les fournisseurs ont accepté d'être audités dans le cadre du programme environnemental et social de L'ORÉAL
- prendre en compte les efforts environnementaux des fournisseurs et favoriser des initiatives respectueuses de l'environnement comme l'utilisation de matières premières renouvelables et le développement de conditionnements respectueux de l'environnement et autres facteurs de développement durables appropriés
- rechercher et favoriser les alternatives équitables et la diversité des fournisseurs
- soutenir les fournisseurs qui désirent améliorer leurs normes éthiques
- avoir le courage de mettre fin à une relation avec les fournisseurs qui ne répondent pas aux normes éthiques de L'ORÉAL

## NOUS NE DEVONS PAS

- oublier d'informer tous nos fournisseurs des exigences de L'ORÉAL sur les normes éthiques à l'aide des Conditions Générales d'Achat et de Paiement de notre Société et/ou de la Lettre d'Engagement Éthique
- accepter de compromettre les normes éthiques L'ORÉAL pour réduire les coûts ou pour aller plus vite
- continuer à travailler avec des fournisseurs qui de façon répétée ne répondent pas aux normes éthiques de L'ORÉAL

# TRAVAILLER AVEC DES FOURNISSEURS QUI RESPECTENT NOS NORMES ÉTHIQUES

## NORMES ÉTHIQUES – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** Comment dois-je communiquer les normes de L'ORÉAL aux fournisseurs ?

**R.** Les normes éthiques de L'ORÉAL concernant nos fournisseurs sont stipulées dans la Lettre d'Engagement Éthique que doivent signer tous les fournisseurs.

**Q.** Quelqu'un m'a dit confidentiellement que l'un de nos fournisseurs fait l'objet d'une enquête concernant des allégations de travail forcé. Le fournisseur ne m'en a pas du tout parlé et lors de ma dernière visite de son site, il n'y avait pas de raison de s'inquiéter. Dois-je ignorer ces rumeurs ?

**R.** Il ne faut pas céder à la rumeur mais il ne faut pas les ignorer non plus, surtout lorsqu'il s'agit d'allégations sérieuses. Vous pouvez commencer en demandant au fournisseur des informations sur la façon dont il respecte les normes éthiques de L'ORÉAL. En fonction de la réponse et de la coopération du fournisseur, vous devrez peut-être demander à ce que le fournisseur fasse l'objet d'un audit social.

**Q.** Un fournisseur m'a proposé un excellent prix et des échantillons. Il opère dans un pays «à haut risque» et pour cette raison doit faire l'objet d'un audit social et environnemental avant de confirmer une commande, mais j'ai peur que si je n'agis pas rapidement, il commence à travailler avec un concurrent. Puis-je passer une commande avec lui immédiatement ?

**R.** Non, ces audits ont pour objectif de vous protéger ainsi que la réputation de L'ORÉAL. Prendre des raccourcis n'est dans l'intérêt de personne. Que ferez-vous si vous commencez à travailler avec lui et que le résultat de l'audit est mauvais ? La liste des pays à «haut risque» est disponible sur le site Intranet Achats/Sourcing et est régulièrement mise à jour.

# TRAVAILLER AVEC DES FOURNISSEURS QUI RESPECTENT NOS NORMES ÉTHIQUES

## NORMES ÉTHIQUES – QUESTIONS & RÉPONSES

**Q.** Je viens de recevoir les résultats de l'audit social de l'un de mes fournisseurs qui indiquent qu'il fait travailler un enfant. De plus, j'ai eu des problèmes de qualité avec lui récemment et cela constitue une preuve supplémentaire qu'il n'est pas fiable. Puis-je utiliser ces résultats d'audit afin de mettre un terme à notre relation ?

**R.** À L'ORÉAL, notre politique est d'aider nos fournisseurs à répondre à nos attentes tout en ayant le courage de mettre un terme à nos relations si un fournisseur ne répond pas à nos normes éthiques. Lorsqu'un problème est identifié dans le cadre d'un audit, vous devez d'abord essayer de savoir pourquoi il ne respecte pas nos normes éthiques. Habituellement, si le fournisseur est prêt à mettre en place et suivre des actions correctives, il vaut mieux continuer de travailler avec lui plutôt qu'interrompre la relation. Par exemple, dans le cas présent, le fournisseur doit vous donner la preuve qu'il a renvoyé l'enfant à l'école, a payé pour son éducation et employé quelqu'un d'autre de la famille, si nécessaire. Dans tous les cas, vous devez traiter les problèmes de qualité séparément.

**Q.** Un fournisseur qui n'a pas été retenu dans un appel d'offres m'a écrit et accuse le fournisseur qui a remporté l'appel d'offre de ne pas s'acquitter de ses charges sociales, et que c'est la raison pour laquelle il a pu proposer un prix plus bas. Je pense qu'il s'agit simplement d'un fournisseur mécontent. Ne dois-je pas simplement l'ignorer ?

**R.** Il s'agit d'une accusation sérieuse. Vous devez en parler avec votre hiérarchie et rechercher si ces accusations sont fondées.

**Q.** L'un de mes fournisseurs a obtenu une mauvaise évaluation suite à un audit social. Selon les règles de L'ORÉAL, je ne peux pas continuer de travailler avec lui sauf s'il accepte d'adopter un plan d'action corrective et fait l'objet d'un audit de suivi. Cependant, il refuse de faire cela car il sait qu'il est le seul fournisseur capable de fournir les produits que je demande. Que dois-je faire ?

**R.** Vous devez demander de l'aide auprès de votre hiérarchie afin de voir si elle peut vous aider à convaincre le fournisseur. Si le fournisseur refuse toujours de coopérer, notre politique est d'avoir le courage de mettre un terme à une relation si le fournisseur continue de ne pas respecter nos normes éthiques, ou ne montre aucune volonté d'amélioration.

# TRAVAILLER AVEC DES FOURNISSEURS QUI RESPECTENT NOS NORMES ÉTHIQUES

## NORMES ÉTHIQUES – QUESTIONS & RÉPONSES

---

**Q.** L'un de mes fournisseurs m'a demandé de le payer sur un compte bancaire différent. Je pense que cette demande est liée à la situation fiscale du propriétaire. Que dois-je faire ?

**R.** Vous devez demander au fournisseur de vous fournir la preuve que ce compte bancaire est celui de son entreprise. Si ce compte bancaire est détenu par un tiers, y compris s'il s'agit du compte personnel du propriétaire, vous devez expliquer au fournisseur que vous ne pouvez pas effectuer de paiements via des tiers. L'ORÉAL tient des livres et documents comptables complets et fidèles à la réalité des opérations effectuées. Toute action visant à nous soustraire à nos obligations fiscales ou de participer à ce type d'opération pour le compte d'un tiers est illégale et contraire à l'éthique.

---

### N'OUBLIEZ PAS :

*Si vous êtes confronté à un problème concernant les Normes Éthiques des Fournisseurs, ne le gardez pas pour vous. Parlez-en avec votre hiérarchie qui vous apportera son aide et son soutien. De plus, d'autres personnes sont également en mesure de vous aider, à l'instar de votre Responsable des Achats, votre Directeur Administratif et Financier, ou votre Directeur des Ressources Humaines.*

---