



# SOMMAIRE

---

<b>3</b> L'ESPRIT L'ORÉAL	<b>24</b> Représenter la Société
<b>4</b> Avant propos de Jean-Paul Agon d'Emmanuel Lulin	<b>26</b> Respect de la vie privée et des données personnelles
<b>5</b> du Comité Exécutif	<b>28</b> Utilisation des actifs de la Société
<b>6</b> À qui s'applique cette Charte?	<b>29</b> Documents financiers et professionnels et lutte contre le blanchiment d'argent
<b>6</b> Comment utiliser cette Charte?	<b>30</b> Délits d'initié
<b>7</b> J'ai une préoccupation: <b>PARLONS-EN ENSEMBLE</b>	<b>31</b> Fiscalité
<b>8</b> Travailler ensemble	<b>32</b> LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS COMME EMPLOYEUR
<b>8</b> Respect des Droits de l'Homme	<b>33</b> Santé, hygiène et sécurité
<b>8</b> Respect des lois et coutumes locales	<b>34</b> Diversité
<b>9</b> LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS COMME ENTREPRISE	<b>36</b> Harcèlement moral
<b>10</b> Sécurité et qualité des produits	<b>37</b> Harcèlement sexuel
<b>12</b> Publicité et marketing	<b>38</b> LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS COMME ENTREPRISE CITOYENNE RESPONSABLE
<b>14</b> Choix et traitement équitable des fournisseurs	<b>39</b> Activités politiques et « lobbying »
<b>16</b> Concurrence	<b>40</b> Responsabilité vis-à-vis de l'environnement
<b>18</b> Conflits d'intérêts	<b>41</b> Contribution à la collectivité
<b>20</b> Cadeaux et invitations	
<b>22</b> Corruption et « paiements de facilitation »	
<b>23</b> Confidentialité	<b>42</b> LE RÔLE DU MANAGER

# L'ESPRIT L'ORÉAL

---

**L'ORÉAL a pour mission d'offrir à toutes les femmes et les hommes de la planète le meilleur de l'innovation cosmétique en termes de qualité, d'efficacité et de sécurité. Notre ambition dans les années à venir est de séduire un nouveau milliard de consommateurs à travers le monde en créant des produits cosmétiques qui répondent à l'infinie diversité de leurs besoins et de leurs désirs de beauté. Notre identité et notre réputation reposent sur des Valeurs et des Principes Éthiques forts. Nos Valeurs sont la Passion, l'Innovation, le goût d'Entreprendre, l'Ouverture d'Esprit, la quête de l'Excellence et le sens des Responsabilités. Nos Principes Éthiques sont l'Intégrité, le Respect, le Courage et la Transparence.**

---

## COMME ENTREPRISE

Notre stratégie de leadership est fondée sur un investissement permanent dans notre Recherche et Développement ; elle permet à nos marques de proposer à nos consommateurs des produits innovants, hautement efficaces, pratiques et agréables à utiliser, dans le respect des normes de qualité et d'innocuité les plus élevées. Nous accordons une grande valeur à l'honnêteté et à la clarté : nos publicités sont fondées sur des performances avérées, prouvées par des données scientifiques. Nous bâtissons des relations solides et durables avec nos clients et nos fournisseurs, fondées sur la confiance et l'intérêt mutuels. Nous respectons les parties prenantes de notre environnement professionnel, y compris nos concurrents. Nous agissons avec intégrité : nous respectons les lois des pays où nous avons une activité ainsi que les pratiques de bonne gouvernance. Nous respectons des normes comptables et de reporting élevées et nous soutenons la lutte contre la corruption. Nous assurons à nos actionnaires une rentabilité à long terme en protégeant et en faisant le meilleur usage des actifs de l'entreprise. Nous visons l'excellence et n'hésitons pas à nous remettre continuellement en cause et à reconsidérer notre façon de travailler.

## COMME EMPLOYEUR

Nous voulons que L'ORÉAL soit un lieu où il fait bon travailler. Nous savons que nos Collaborateurs représentent notre principal atout. Ils doivent bénéficier d'un environnement de travail sûr et sain, où le talent et le mérite personnel sont reconnus, la diversité valorisée, la vie privée respectée et le juste équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle pris en compte. Nous croyons qu'il est important d'offrir à nos Collaborateurs un environnement stimulant, des perspectives d'évolution motivantes, ainsi que la possibilité de changer les choses. Nous encourageons un climat d'ouverture, de courage, de générosité et de respect, pour que chaque Collaborateur se sente libre d'exprimer ses questions, ses idées et ses préoccupations.

## COMME ENTREPRISE CITOYENNE RESPONSABLE

Nous prenons part à la création d'un monde de beauté et d'équité. Nous sommes conscients de l'impact de nos activités sur l'environnement naturel, y compris sur la biodiversité, et nous nous efforçons sans cesse de le minimiser. Nous sommes déterminés à ne pas compromettre l'avenir au nom du présent. Nous apportons une contribution positive dans les pays et aux communautés où nous sommes présents. Nous respectons les cultures et les sensibilités locales. Nous nous engageons à respecter les Droits de l'Homme. Nous voulons contribuer à l'abolition du travail des enfants ainsi qu'au travail forcé. Nous voulons mettre un terme au recours à l'expérimentation animale dans notre industrie et nous contribuons au développement et à l'utilisation de méthodes alternatives. Nous recherchons activement et favorisons les partenaires qui partagent nos valeurs et nos engagements éthiques.

**Tel est l'esprit dans lequel nous travaillons: L'ESPRIT L'ORÉAL**

# AVANT-PROPOS

## DE JEAN-PAUL AGON

---



**A**u XXIème siècle, seules les entreprises ayant intégré l'éthique dans leur culture, leur stratégie et leurs pratiques quotidiennes seront pérennes.

Notre ambition est d'être l'une des sociétés les plus exemplaires en matière d'éthique. Notre démarche est déjà reconnue et nous place parmi les toutes premières sociétés mondiales dans ce domaine.

Notre culture éthique forte est l'un des piliers du Nouveau L'ORÉAL. C'est pourquoi nous nous devons d'exprimer clairement nos engagements en tant qu'entreprise, en tant qu'employeur et en tant que société citoyenne.

Nos Principes Éthiques - l'Intégrité, le Respect, le Courage et la Transparence - nous permettront de continuer d'être un Groupe qui inspire confiance.

La Charte Éthique s'applique à chacun d'entre nous, où que nous nous trouvions et quelle que soit notre fonction - du Collaborateur nouvellement embauché, aux membres des Comités de Direction, jusqu'au Conseil d'Administration.

La Charte Éthique est notre texte de référence pour inspirer nos choix et pour guider nos actions au quotidien.

Lisez attentivement cette Charte. Vivez-la. Transmettez-la. Respectez-la et faites la respecter autour de vous.

L'ORÉAL a besoin de l'exemplarité de chacun pour être exemplaire.

### **JEAN-PAUL AGON**

**Président-Directeur Général**

**Président de la Fondation L'ORÉAL**

## D'EMMANUEL LULIN

---

**N**otre Charte Éthique est un document vivant et partagé qui aborde les sujets essentiels de notre culture de loyauté, de confiance et de solidarité. Son objectif est de nous aider à comprendre ce que l'on attend de nous en tant que Collaborateur de L'ORÉAL, en fixant les grands principes et au moyen de nombreux exemples de leur application au quotidien.



Au-delà de ce document, vous avez à votre disposition un site dédié à l'éthique (<http://ethics.loreal.wans>) et des formations. Des Correspondants Éthique dans chaque Pays aident à faire vivre notre Charte.

L'éthique est cependant un devoir essentiel de chacun et de tous.

Depuis de nombreuses années, nous nous retrouvons également lors d'Ethics Day. Vous êtes de plus en plus nombreux à y participer et cette journée est devenue une date clef du calendrier du Groupe.

Collaborateurs comme entités de L'ORÉAL se doivent de travailler ensemble de façon ouverte et respectueuse. Il convient de reconnaître les idées des autres, d'écouter avec générosité et de partager l'information, dans le respect de nos règles de confidentialité.

Les questions éthiques sont rarement simples. Notre force est d'avoir le courage de les aborder. Ne gardez pas ces questions pour vous : parlez-en et demandez conseil.

Vous serez toujours soutenus dans cette démarche.

### **EMMANUEL LULIN**

**Directeur Général de l'Éthique, Délégué du Président**

# DU COMITÉ EXÉCUTIF



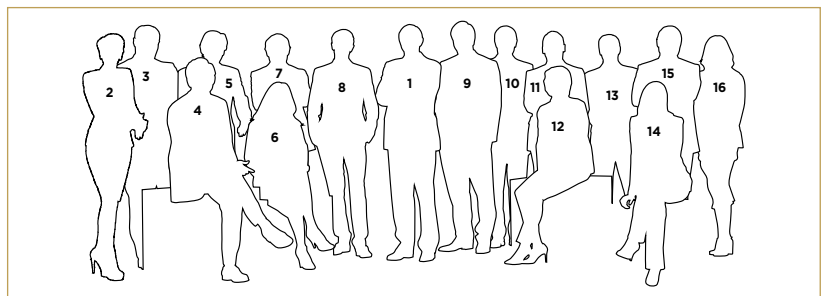
Nous nous engageons à faire vivre concrètement la Charte Éthique dans nos activités quotidiennes. C'est essentiel pour pérenniser le succès de L'ORÉAL.

L'éthique concerne le comportement de tous les Collaborateurs du Groupe L'ORÉAL, partout dans le monde, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception. Elle concerne l'ensemble des activités de L'ORÉAL, de la recherche, l'innovation et conception de nos produits à leur production et à leur commercialisation, des ressources humaines à nos opérations, de l'administration et de la finance au développement durable, de la communication aux affaires publiques et au digital.

Chacun de nous, en tant qu'ambassadeur et membre de la communauté L'ORÉAL, prend l'engagement de respecter cette Charte, dans l'esprit et dans la lettre.

Vous devez toujours garder à l'esprit que :

- les principes éthiques énoncés dans ce document ne sont pas facultatifs : vous devez les respecter
- vous donnez l'exemple : la réputation de L'ORÉAL, la confiance de toutes nos parties prenantes, dépendent de chacun de nous
- vous serez appréciés non seulement sur ce que vous faites, mais aussi sur votre manière de faire



**1- JEAN-PAUL AGON**  
Président-Directeur Général  
Président de la Fondation  
L'ORÉAL

*Jean-Paul Agon*

**2- BARBARA LAVERNOS**  
Directeur Général  
des Opérations

*Barbara Lavernos*

**3- JOCHEN ZAUMSEIL**  
Directeur Général  
Zone Europe de l'Ouest

*Jochen Zaumseil*

**4- ALEXIS PERAKIS-VALAT**  
Directeur Général  
Zone Asie-Pacifique

*Alexis Perakis-Valat*

**5- JÉRÔME TIXIER**  
Directeur Général  
Relations Humaines  
et Conseiller du Président

*Jérôme Tixier*

**6- SARA RAVELLA**  
Directrice Générale  
Communication,  
Développement Durable  
et Affaires Publiques

*Sara Ravello*

**7- MARC MENESGUEN**  
Directeur Général Produits  
Grand Public

*Marc Menesguen*

**8- NICOLAS HIERONIMUS**  
Vice-Président  
Directeur Général  
des Divisions Sélectives

*Nicolas Hieronimus*

**9- CHRISTIAN MULLIEZ**  
Vice-Président  
Directeur Général  
Administration et Finances

*Christian Mulliez*

**10- LAURENT ATTAL**  
Vice-Président  
Directeur Général  
Recherche et Innovation

*Laurent Attal*

**11- ALEXANDRE POPOFF**  
Directeur Général  
Zone Europe de l'Est

*Alexandre Popoff*

**12- BRIGITTE LIBERMAN**  
Directrice Générale  
Cosmétique Active

*Brigitte Liberman*

**13- GEOFF SKINGSLEY**  
Directeur Général  
Zone Afrique, Moyen-Orient

*Geoff Skingsley*

**14- LUBOMIRA ROCHET**  
Directrice Générale Digital

*Lubomira Rochet*

**15- FRÉDÉRIC ROZÉ**  
Directeur Général  
Zone Amériques

*Frédéric Rozé*

**16- AN VERHULST-SANTOS**  
Directrice Générale  
Produits Professionnels

*An Verhulst-Santos*

# À QUI S'APPLIQUE CETTE CHARTE?

La Charte Éthique s'applique à tous les salariés du Groupe L'ORÉAL et ses filiales dans le monde. Elle s'applique également à tous les mandataires sociaux et les membres des comités exécutifs et de direction du Groupe L'ORÉAL et de ses filiales dans le monde. La Charte Éthique s'applique également aux salariés et mandataires sociaux de la Fondation L'ORÉAL. Le terme « L'ORÉAL » utilisé dans ce document signifie l'ensemble des filiales du Groupe L'ORÉAL et la Fondation L'ORÉAL.

Afin de permettre au plus grand nombre de Collaborateurs de lire la Charte Éthique dans leur langue maternelle, la Charte est actuellement disponible en 45 traductions. La version française est le document de référence en France et la version anglaise est le document de référence hors de France.

La Charte Éthique est publiquement disponible sur le site internet institutionnel de L'ORÉAL.

## COMMENT UTILISER CETTE CHARTE?

L'ORÉAL est présent dans un grand nombre de pays, représentant autant de cultures, de lois et de régimes politiques différents.

Que ce soit en tant qu'entreprise ou en tant qu'individu, le respect des lois et réglementations des pays dans lesquels L'ORÉAL opère est fondamental.

Nous reconnaissons que certaines situations ne sont pas simples. En matière éthique, il faut souvent arbitrer entre un conflit de principes. Notre Charte Éthique fixe les standards du Groupe sur un certain nombre de ces « zones grises », où, au-delà du cadre légal, il s'agit de prendre une décision discrétionnaire.

Lisez la Charte dans son intégralité pour savoir quelles sont les attentes et standards de L'ORÉAL en matière d'éthique puis gardez-la auprès de vous pour vous y référer si vous avez une question ou une préoccupation.

Bien sûr, aucun document ne peut prévoir ni traiter toutes les situations qui pourraient se présenter. Aussi, chaque fois que vous pensez être confronté à ce type de décision, posez-vous les questions suivantes :

1. Est-ce conforme à la Charte Éthique ?
2. Est-ce légal ?
3. Est-ce en ligne avec nos Principes Éthiques d'Intégrité, de Respect, de Courage et de Transparence ?
4. Quel serait l'impact de mes actions sur nos parties prenantes et pourrais-je justifier ma décision ?
5. Serais-je à l'aise si ma décision était rendue publique en interne et en externe ?

Si la réponse à une des questions ci-dessus est non ou si vous avez un doute, la **règle d'or** doit être de consulter les personnes compétentes (votre hiérarchie, experts internes, Correspondant Éthique, etc.) et **d'en discuter ouvertement avant d'agir (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation : Parlons-en Ensemble »)**.

La Charte Éthique ne remplace pas les politiques existantes et vous devez continuer à vous référer à l'ensemble des règles et normes définies sur votre lieu de travail. Cette Charte a été conçue pour offrir un cadre à ces politiques et normes et vous permettre de mieux en comprendre la logique et la finalité.

L'ORÉAL reconnaît que la Charte Éthique n'est pas exhaustive et que son contenu pourra être amené à évoluer.

L'ORÉAL se réserve la possibilité de modifier la Charte Éthique à tout moment, avec ou sans délai de prévenance, ainsi que celle d'agir comme elle l'entend de façon appropriée à chaque situation, sous réserve du respect des Principes Éthiques de L'ORÉAL.

# J'AI UNE PRÉOCCUPATION: **PARLONS-EN ENSEMBLE**

## OpenTalk

**L'ORÉAL encourage le dialogue et ses Collaborateurs peuvent exprimer ouvertement leurs préoccupations légitimes.**

Nous encourageons tous nos Collaborateurs à exprimer leurs points de vue, à défendre leurs opinions et à signaler les comportements ou requêtes inacceptables.

Les Collaborateurs peuvent avoir des préoccupations concernant certaines pratiques et avoir besoin d'aide ou de conseil pour les résoudre. Nous veillerons à ce que tous comportements inappropriés de la Société, de l'un de ses Collaborateurs ou même d'un tiers avec lequel la Société est en relation soient examinés en détail et que les mesures appropriées soient prises, quelles que soient les personnes mises en cause.

La voie normale pour évoquer de telles préoccupations est votre hiérarchie fonctionnelle ou opérationnelle. Vous pouvez également contacter votre Directeur des Ressources Humaines ou votre Correspondant Éthique. Dans certains pays, vous disposez de ressources supplémentaires, comme par exemple des représentants du personnel.

**Votre Patron de Pays ou, pour les Collaborateurs du Corporate ou de la Zone, le membre du Comité Exécutif du Groupe dont vous dépendez, est garant du respect de la Charte Éthique; vous pouvez donc, au besoin, le contacter.**

Si exceptionnellement, votre préoccupation ne peut pas être traitée par les voies normales, vous pouvez contacter directement le Directeur Général de l'Éthique via le site internet sécurisé: **[www.loreaethics.com](http://www.loreaethics.com)**

Un Collaborateur ayant fait part, de bonne foi, d'une préoccupation, ne peut faire l'objet de représailles. Tout Collaborateur pensant faire l'objet de représailles doit le signaler immédiatement par les mêmes voies que celles ci-dessus.

De « bonne foi » signifie ici qu'au moment où vous les avez données, vous pensiez que les informations que vous avez fournies étaient complètes, honnêtes et exactes, même s'il apparaît ultérieurement qu'il s'agissait d'une erreur.

En cas d'enquête, les principes de confidentialité et de présomption d'innocence seront respectés. Toute enquête se déroulera par ailleurs dans le respect de la législation locale applicable, notamment sur le respect du contradictoire.

Au cours d'une enquête éthique, chacun est tenu d'apporter sa pleine et entière collaboration et de fournir, à la première demande, toute information et documents.

La personne mise en cause sera informée de la nature des allégations la concernant. L'information peut ne pas être immédiate s'il s'avère nécessaire, par exemple, de vérifier les faits, de préserver les preuves ou de saisir les autorités compétentes.

Toute information communiquée sera partagée avec les seules personnes qui en ont un besoin légitime pour s'assurer du traitement de la préoccupation et/ou de la prise de mesures appropriées.

Toute personne ayant fait part d'une préoccupation sera informée des résultats de l'enquête, dans la mesure où ceci est approprié et que les informations puissent être communiquées sans enfreindre la loi ou d'autres obligations de confidentialité.

Les dénonciations calomnieuses ou de mauvaise foi peuvent donner lieu à sanction.



# TRAVAILLER ENSEMBLE

---

Nous demandons que tous nos Collaborateurs et toutes nos entités travaillent ensemble, de façon ouverte et respectueuse.

Le travail d'équipe est encouragé et les succès comme les échecs doivent être partagés.

Nous devons reconnaître les idées des autres ainsi que leurs contributions. Nous devons écouter avec générosité et partager librement l'information dans le respect des règles de confidentialité du Groupe.

Le manque de respect notamment par abus de langage ou par des gestes inappropriés, les propos racistes, discriminatoires ou sexuels sont inacceptables. Le dénigrement de collègues est également contraire à l'éthique de L'ORÉAL.

De cette façon, nous maintiendrons à travers notre entreprise une culture basée sur la loyauté, la confiance, la solidarité et le respect des différences culturelles.

# RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

---

Nous nous sommes engagés à respecter et promouvoir les Droits de l'Homme en nous référant en particulier à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme du 10 décembre 1948 et aux Principes Directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme du 16 juin 2011. Nous sommes signataires du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2003 et nous soutenons les Principes d'Autonomisation des Femmes (« Womens' Empowerment Principles ») des Nations Unies.

Présents dans de nombreux pays, nous sommes notamment particulièrement vigilants aux questions couvertes par les Conventions Fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (interdiction du travail des enfants et du travail forcé, respect de la liberté d'association), à la promotion de la diversité, des droits de la femme, au respect du droit des peuples de disposer de leurs ressources naturelles et au droit à la santé.

# RESPECT DES LOIS ET COUTUMES LOCALES

---

L'ORÉAL attache une importance particulière au respect, dans l'esprit et dans la lettre, des lois en matière de normes de qualité, d'hygiène et de sécurité, de droit du travail, de protection de l'environnement, de lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent, de protection des données personnelles, de fiscalité, de communication fidèle des informations financières et non financières et de concurrence.

L'ORÉAL souhaite partager ces principes avec ses partenaires commerciaux, et s'assurer que ces derniers respectent bien ces mêmes lois et réglementations.

Dans la mesure du possible, nous devons également nous assurer que nous menons nos activités en respectant les traditions sociales et culturelles des communautés avec lesquelles nous opérons.

Parfois, le contenu de cette Charte peut ne pas correspondre exactement aux lois ou aux coutumes de tel ou tel pays. Dans ce cas, **lorsque la législation ou coutume locale impose des normes plus élevées que celles de la Charte, c'est la législation ou coutume locale qui devra toujours l'emporter. Si, en revanche, la Charte prévoit des règles plus exigeantes, ce sont elles qui doivent prévaloir, à moins qu'il n'en résulte une activité illicite.**





---

## LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS **COMME ENTREPRISE**

**« Nous visons l'excellence et n'hésitons pas à nous remettre continuellement en cause et à reconsidérer notre façon de travailler. »**

---

### Sommaire

**PAGE 10**  
Sécurité et qualité  
des produits

**PAGE 12**  
Publicité et marketing

**PAGE 14**  
Choix et traitement  
équitable des  
fournisseurs

**PAGE 16**  
Concurrence

**PAGE 18**  
Conflits d'intérêts

**PAGE 20**  
Cadeaux et invitations

**PAGE 22**  
Corruption et « paiements  
de facilitation »

**PAGE 23**  
Confidentialité

**PAGE 24**  
Représenter la Société

**PAGE 26**  
Respect de la vie  
privée et des données  
personnelles

**PAGE 28**  
Utilisation des actifs  
de la Société

**PAGE 29**  
Documents financiers  
et professionnels et lutte  
contre le blanchiment  
d'argent

**PAGE 30**  
Délits d'initié

**PAGE 31**  
Fiscalité

# SÉCURITÉ ET QUALITÉ DES PRODUITS

La sécurité et la qualité de nos produits sont depuis toujours d'une importance capitale. La haute performance, la qualité et la sécurité de nos produits sont les preuves de notre engagement et de notre respect vis-à-vis des consommateurs, permettant ainsi de conserver leur confiance, de construire la notoriété de nos marques et de garantir le leadership de L'ORÉAL dans son domaine. Nous nous sommes ainsi engagés à commercialiser des produits qui ont prouvé leur efficacité et leur innocuité, garanties par des méthodes d'évaluation très rigoureuses. Chaque Collaborateur de L'ORÉAL impliqué dans les activités de développement, de fabrication, de marketing et de vente, doit chercher à atteindre une qualité totale du produit, de sa conception à sa distribution même après sa mise sur le marché.

## Nous devons

- + Respecter l'ensemble des lois et des réglementations nationales et internationales pour garantir la conformité de l'ensemble de nos produits
- + Nous assurer que les normes les plus élevées de contrôle de l'hygiène et de la qualité soient mises en œuvre à chaque étape, de la conception de nos produits à leur production et leur distribution
- + Si nous avons connaissance d'une réclamation d'un consommateur, lui demander de contacter le Service Consommateurs concerné et lorsque cette réclamation fait apparaître un problème potentiel de santé ou de sécurité, nous assurer de l'information immédiate de notre hiérarchie ou du Département International de Cosmétovigilance

## Nous ne devons pas

- Entraver le dialogue libre et ouvert sur les questions liées à l'innocuité des produits, pour qu'aucune d'entre elles ne soit ignorée
- Ignorer les éventuels problèmes concernant la sécurité et l'innocuité de nos produits et les contrôles qualité
- Répondre aux questions des médias (y compris sur les médias sociaux) sur nos produits si nous ne sommes pas compétents et autorisés à le faire

## Éthique ?

**1.1 - Je travaille sur une ligne de production. J'ai remarqué des produits défectueux. Une des machines pourrait être à l'origine de problèmes de qualité. Je sais que nous devrions stopper la ligne dans une telle situation mais ma responsable hiérarchique n'a rien fait. Je sais que le plan de production est très serré. Dois-je penser qu'elle a raison en ignorant le problème ?**

Pour s'assurer que nos clients reçoivent des produits de la plus haute qualité, L'ORÉAL a mis en place des systèmes de contrôle qualité à chaque étape du processus de fabrication. La qualité est notre priorité, quelles que soient les contraintes des plans de production. Vous devez, sans hésitation, arrêter la ligne, évoquer ouvertement le problème avec votre manager, travailler avec elle et le reste de l'équipe pour résoudre le problème avant de reprendre toute production.

**1.2 - Nous avons reçu un rapport d'un fournisseur nous indiquant que des matières premières récemment livrées pouvaient être contaminées. Les produits contenant ces matières premières ont déjà été livrés à notre client et aucune preuve concrète de contamination dans nos produits n'est rapportée. Avons-nous l'obligation de rappeler la totalité de la production ?**

À L'ORÉAL, nous réagissons rapidement à toute question concernant la sécurité des produits. Vous devez immédiatement en parler avec votre hiérarchie ou votre responsable Qualité.

**1.3 - Je viens d'être contacté par un consommateur qui s'est trompé de numéro de téléphone. Il m'a dit qu'il venait de faire une réaction allergique suite à l'utilisation de l'un de nos produits. Que dois-je faire ?**

Donnez à ce consommateur le numéro du Service Consommateur en l'encourageant à les contacter au plus vite. Par ailleurs, faites remonter cette information de votre côté au Département International de Cosmétovigilance. À L'ORÉAL, après une étude approfondie de la relation éventuelle de cause à effet avec nos produits, nous pouvons parfois décider d'ajuster la composition du produit pour corriger certains effets non-souhaités, même très bénins, afin de garantir à nos consommateurs une utilisation de nos produits en toute confiance.

**1.4 - Je suis souvent interrogé sur notre position sur les tests sur animaux par ma famille, mes amis... Je ne sais pas toujours quoi leur répondre. Vers qui puis-je me tourner ?**

L'ORÉAL ne teste plus aucun de ses produits ou ingrédients sur l'animal, et ce partout dans le monde. Nous ne déléguons pas non plus cette tâche à d'autres. Une exception pourrait être tolérée si une autorité l'exige à des fins sécuritaires ou réglementaires. Si vous avez des questions sur ce sujet, vous pouvez vous adresser à votre Directeur des Relations Publiques. Souvenez-vous: il convient de faire attention lorsque vous vous exprimez sur des sujets hors de votre champ de compétences (voir le chapitre « Représenter la Société »).

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la qualité et/ou sécurité des produits, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Responsable Qualité, à votre Directeur Juridique, à votre Directeur Scientifique, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique ;** ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation : Parlons-en Ensemble »).



# PUBLICITÉ ET MARKETING

**Le succès de nos produits est fondé sur leur qualité et leur performance intrinsèques. Celles-ci sont indispensables pour gagner et conserver la confiance et la fidélité de nos consommateurs. Nous souhaitons communiquer de façon responsable en veillant à respecter l'infinie diversité des besoins et désirs de beauté dans le monde. Nous ne favorisons pas un modèle de beauté unique ou inatteignable.**

## Nous devons

- + Respecter les processus de validation interne en matière de publicité et de revendications, même si cela retarde le lancement d'un produit
- + Veiller à ce que toutes les promesses de nos publicités et de l'ensemble de nos matériels promotionnels soient basés sur des résultats prouvés et des données scientifiques pertinentes, obtenus dans le cadre d'évaluations et/ou d'études consommateurs ou laboratoires conduites selon les bonnes pratiques de notre industrie
- + Donner une description juste, fidèle et précise de nos produits et de leurs effets
- + Exprimer clairement la finalité et la bonne manière d'utiliser nos produits et nous assurer qu'elles sont facilement compréhensibles par nos consommateurs
- + Veiller à ce que nos marques mettent en avant le plus grand nombre de types de beautés
- + Être sensibles aux éventuelles réactions à nos publicités de la part des différents groupes religieux, ethniques, culturels ou sociaux
- + Prendre le plus grand soin pour que nos publicités promouvant des produits pour les enfants et les jeunes en général soient cohérentes avec nos Principes Éthiques
- + Être particulièrement vigilants sur les conditions de travail des enfants qui pourraient figurer dans nos publicités
- + Être vigilants sur les conditions d'utilisation des animaux dans nos publicités; en particulier ne pas avoir recours à des espèces menacées ou dont les conditions de dressage sont clairement inacceptables
- + Concevoir nos promotions des ventes et nos opérations de marketing direct de sorte que nos consommateurs puissent comprendre facilement les conditions de l'offre
- + Veiller à la protection des données personnelles de nos consommateurs (voir le chapitre « Respect de la Vie Privée et des Données Personnelles »)
- + Nous abstenir de dénigrer nos concurrents (y compris faire une fausse déclaration sur leurs produits ou leurs services)

## Nous ne devons pas

- Chercher à exploiter la crédulité, le manque de connaissance ou le manque d'expérience des consommateurs
- Affirmer dans nos publicités que l'utilisation de nos produits permet d'obtenir un avantage social ou professionnel substantiel ou qu'ils sont nécessaires pour surmonter des problèmes personnels ou pour être accepté socialement
- Porter atteinte, dans nos publicités, à la dignité de la personne humaine ou présenter des stéréotypes dégradants
- Faire de la publicité dans certains médias ou autour d'émissions dont la stratégie d'appel se fonde sur l'exploitation de la violence, du sexe, de la superstition ou de l'incitation à des comportements haineux envers qui que ce soit: de telles stratégies sont contraires aux Principes Éthiques de L'ORÉAL
- Faire figurer des enfants dans une publicité pour un produit qui n'a pas été testé pour une utilisation par des enfants sauf s'il est clair dans la publicité que le produit n'est pas pour les enfants
- Viser spécifiquement les très jeunes enfants dans nos publicités et promotions, sauf pour les produits solaires et d'hygiène
- Exagérer délibérément les revendications dans nos communications, y compris environnementales ou sociétales
- Collecter des informations à des fins de publicité comportementale sans en avoir informé les internautes (par exemple l'utilisation de « cookies »)

## Éthique ?

**2.1 - Ma collègue m'a fait part de sa stratégie marketing pour un lait corporel qui utilise une jeune mannequin extrêmement mince. Je trouve cela pour le moins inconvenant; de plus, nous pourrions être accusés d'encourager les jeunes femmes à s'affamer pour acquérir un physique d'une maigreur dangereuse. Elle m'a répondu que j'étais trop scrupuleux et que les graphismes avaient déjà été approuvés. Que puis-je faire dans ce cas ?**

Nos publicités et nos campagnes de promotion sont conçues pour avoir le plus fort impact possible sur le public souhaité. Nous devons donc assumer nos responsabilités envers l'ensemble des messages qu'elles communiquent - ou qu'elles semblent communiquer.

Les autorités sanitaires sont de plus en plus préoccupées par les troubles de l'alimentation dont souffrent certaines jeunes femmes et par les risques sanitaires qui leur sont associés. Ces éléments doivent être pris en compte lors de toute décision portant sur nos campagnes publicitaires. Nous ne travaillons pas avec des mannequins ayant, à notre connaissance, moins de 16 ans, sauf bien entendu pour des publicités spécifiques telles que les solaires pour enfants, ou des mannequins présentant manifestement un trouble majeur du comportement alimentaire. Nous évitons aussi toute publicité incitant à la consommation de drogue, d'alcool ou de tabac. Vous devez encourager votre collègue à obtenir un deuxième avis. Vous pouvez également en parler à votre supérieur hiérarchique.

**2.2 - Dans une publicité pour un produit coiffant, le mannequin va porter une perruque en cheveux naturels et nous allons aussi retoucher sa photo car sa peau est marquée par des imperfections. Est-ce acceptable en termes de sincérité de nos revendications ?**

Certaines retouches sont parfois nécessaires d'un point de vue technique, mais elles ne doivent en aucun cas être trompeuses concernant la performance du produit qui est l'objet de la publicité. L'utilisation d'une perruque en cheveux naturels est acceptable car il s'agit d'une publicité pour un produit coiffant et qui n'est pas lié au volume des cheveux. Il est important que la perruque utilisée soit faite de vrais cheveux et colorée ou coiffée avec les produits dont on fait la publicité. Attention cependant à la provenance des cheveux naturels utilisés pour les perruques qui peut faire quelquefois l'objet de controverses.

**2.3 - Je suis sur le point de mettre sur pied une stratégie marketing pour un nouveau produit. La responsable de la R&I a précisé que celui-ci ne fait que « réduire les rides », mais mon manager m'a demandé de dire qu'il « élimine les rides ». Je suis préoccupé parce que cela ne me semble pas tout à fait exact. Que dois-je faire ?**

Nous agissons dans le respect d'une part du Code consolidé de la Chambre de Commerce Internationale sur les Pratiques de Publicité et de Communication Commerciale et d'autre part de la Charte et Principes pour une Publicité et une Communication Responsables de Cosmetics Europe. Vanter nos produits par le biais d'affirmations excessives ou exagérées n'est pas honnête, engendre le doute auprès de nos consommateurs et pourrait être considéré comme une publicité trompeuse. Si ce produit n'élimine pas les rides, vous ne devez pas prétendre le contraire.

**2.4 - Je voudrais inclure dans une publicité le fait qu'un produit ne contient pas d'hexachlorophène, ce qui n'est pas étonnant car l'utilisation de cet ingrédient est interdite par la loi. Mais c'est assez « vendeur » comme message vis-à-vis du consommateur. Or, j'ai des collègues qui pensent que c'est un peu « limite » comme revendication. Qui a raison ?**

Nous ne pouvons pas faire croire que nos produits ont une propriété particulière lorsque cette propriété découle du simple respect de la loi. Ce serait trompeur pour nos consommateurs. Vos collègues ont raison.

**2.5 - Je suis en train de travailler sur une publicité qui se passe dans un lieu religieux. Les consommateurs visés par cette publicité apprécieront sans doute son côté provocateur, et, dans mon pays je ne crois que pas que cela offensera qui que ce soit. Mais j'ai un collègue étranger qui trouve que c'est un peu limite. Que dois-je faire ?**

Nous devons évaluer nos publicités non seulement du point de vue de nos consommateurs cible mais aussi du point de vue de la société en général. Nos publicités sont vues par beaucoup plus de personnes que celles de notre marché cible. Nous devons aussi prendre en compte notre présence internationale et ne pas utiliser des thèmes qui pourraient être considérés comme acceptables dans un pays mais extrêmement choquants dans un autre pays où nous sommes présents. Enfin, nous ne devons pas utiliser des images, symboles ou thèmes qui seraient considérés comme gratuitement offensant, avilissant ou irrespectueux envers une religion, une nationalité, une culture, un groupe minoritaire ou une situation de handicap. Le mieux serait d'obtenir un avis objectif notamment via un panel avant de valider cette publicité et faire attention également aux modalités de diffusion de cette publicité.

**2.6 - Une marque célèbre de vêtements pour enfants lance une gamme de robes pour petites filles et souhaite nous acheter des gloss à lèvres afin de les offrir à leurs clientes au-delà d'un certain montant d'achat. C'est une super opportunité, non ?**

Il y a un débat croissant sur la «sexualisation» précoce des jeunes enfants. Si les jeunes enfants ont de tout temps cherché à imiter les adultes, notamment en jouant à se maquiller ou se parfumer, nous considérons que cela doit rester un jeu et que nous ne devons pas encourager l'utilisation quotidienne de produits cosmétiques chez les jeunes à l'exception des produits d'hygiène ou produits solaires. Il est donc préférable d'éviter d'associer nos marques à des objets, thèmes ou événements à destination des jeunes enfants. Par exemple, nous ne fournissons pas de produits à des concours type «Mini-Miss».

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la publicité ou le marketing, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à votre hiérarchie, à votre Directeur Juridique, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre «J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble»).



# CHOIX ET TRAITEMENT ÉQUITABLE DES FOURNISSEURS

Les relations de L'ORÉAL avec ses fournisseurs dépassent le simple achat et fourniture 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. Nous sommes fiers de notre réputation d'entreprise qui négocie avec ses fournisseurs ouvertement et en toute coopération. Nos relations sont basées sur les principes d'impartialité, d'équité, de loyauté, et nous respectons l'indépendance et l'identité propre de nos fournisseurs. L'ORÉAL n'abusera pas de sa position sur le marché pour obtenir un traitement privilégié.

## Nous devons

- + Sélectionner des fournisseurs sur la base d'appels d'offres ouverts et concurrentiels; s'assurer que toutes les offres soient comparées et prises en compte de façon équitable et sans favoritisme
- + Faire preuve de transparence quant aux procédures d'appels d'offres et, pour les fournisseurs non sélectionnés, leur communiquer avec délicatesse un compte rendu honnête basé sur des éléments objectifs
- + Nous assurer que 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
- + Payer nos fournisseurs aux échéances et conditions prévues, sauf s'il existe des raisons légitimes de ne pas le faire, comme par exemple l'absence de livraison des marchandises commandées
- + Nous assurer que nos fournisseurs ne sont pas dans une situation de dépendance économique excessive de L'ORÉAL
- + Protéger les informations confidentielles de nos fournisseurs comme s'il s'agissait des nôtres

## Nous ne devons pas

- Imposer des conditions abusives (notamment en matière de paiement, de délai...) à nos fournisseurs
- Continuer à travailler avec un fournisseur qui, de façon répétée, ne satisfait pas à nos attentes ou qui ne respecterait pas nos Principes Éthiques, notamment en matière de Droits de l'Homme et/ou de lutte contre la corruption

## Éthique ?

**3.1 - Je cherche un nouveau distributeur de fournitures de bureau. Le premier que j'ai contacté propose des produits de qualité mais chers. Les produits du second ne sont pas d'aussi bonne qualité mais ils sont meilleur marché (essentiellement parce qu'il nous propose une remise importante afin de compter L'ORÉAL parmi ses clients). Puis-je communiquer au premier les prix proposés par le second afin d'essayer de lui faire baisser ses prix ?**

Vous pouvez lui dire, de façon très générale, qu'un autre fournisseur vous propose des prix plus intéressants, mais sans révéler les prix ni l'identité de l'autre fournisseur. Sinon, vous lui communiqueriez des informations confidentielles concernant son concurrent, ce qui serait contraire à l'éthique et, dans de nombreux Pays, contraire à la loi.

**3.2 - J'ai trouvé un excellent fournisseur; celui-ci, cependant, vient juste de débiter son activité et, pour le moment, L'ORÉAL est son seul client. Puis-je recourir à ses services ?**

Oui. Il n'y a aucune raison de ne pas l'aider à démarrer son entreprise. Vous devriez cependant conclure un contrat temporaire et informer le fournisseur qu'il lui faudra trouver d'autres clients avant une certaine date. S'il est dynamique, cela ne devrait pas lui poser problème. Si à la fin du contrat le fournisseur n'a pas trouvé d'autres clients, il faudra que vous envisagiez de changer de fournisseur.

**3.3 - Quelqu'un m'a dit, à titre confidentiel, que notre fournisseur à l'étranger faisait actuellement l'objet d'une enquête pour travail forcé. Lui-même ne m'en a absolument rien dit et d'ailleurs, lors de nos précédentes visites sur site, nous n'avons rien constaté d'anormal. Dois-je ignorer ces rumeurs ?**

Non. Vous ne pouvez pas vous en désintéresser et vous devez commencer par demander des informations au fournisseur. Si vous avez le moindre doute, étudiez la possibilité de l'inclure dans le programme d'audit social de L'ORÉAL. Dans ce cadre, un auditeur externe s'assurera sur place des pratiques sociales, des conditions de travail ou de toute autre question. Si l'audit révèle des points d'amélioration, nous en informerons le fournisseur et nous essayerons d'engager avec lui un plan d'action correctif. Bien entendu, en cas de violation grave de nos standards que nous ne pensons pas pouvoir corriger de suite ou si le fournisseur ne s'améliore pas, nous devons mettre un terme à la relation.

**⊕ POUR PLUS D'INFORMATION :**  
consultez « *Nos Achats au Quotidien* » et le « *Travail des Enfants chez nos Sous-traitants/Fournisseurs* ».

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant le choix et le traitement des fournisseurs, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur des Achats, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble »).





# CONCURRENCE

**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. Le fait de partager avec nos concurrents des informations portant sur des sujets tels que la tarification, les coûts ou les stratégies de marketing, pourrait donner l'impression qu'il s'y pratique des ententes sur les prix, le partage de territoires ou d'autres sortes de manipulation ou de distorsion de la concurrence. Dans la plupart des pays, il existe des lois très strictes dans ce domaine dont nous devons avoir connaissance et auxquelles nous devons nous conformer.**

## Nous devons

- + Informer rapidement notre hiérarchie si nous avons reçu ou utilisé fortuitement des informations confidentielles ou exclusives concernant nos concurrents et dont, lui-même ou des tiers sont les propriétaires légitimes
- + Nous abstenir de tout agissement privant un concurrent d'une source d'approvisionnement ou de débouchés commerciaux
- + Ne jamais autoriser des nouveaux Collaborateurs, embauchés par L'ORÉAL, à nous communiquer des informations confidentielles sur des concurrents pour lesquels ils travaillaient précédemment
- + Nous abstenir de dénigrer nos concurrents (y compris faire une fausse déclaration sur leurs produits ou leurs services)

## Nous ne devons pas

- Être en contact avec nos concurrents sur toute question confidentielle
- Inciter nos clients ou nos fournisseurs à rompre des contrats qu'ils pourraient avoir avec nos concurrents
- 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
- Collecter des informations sur la concurrence par des moyens illégaux et/ou en omettant de s'identifier toujours clairement comme Collaborateur de L'ORÉAL
- Établir des contrats liant ou regroupant différents produits ou services (par exemple ceux contraignant un client souhaitant acquérir un certain produit à en acheter un second - dit « produit lié ») et ne pas permettre les « ristournes de fidélité » avant d'avoir consulté nos conseils juridiques
- Agir sur la politique de prix de nos clients

## Éthique ?

**4.1 - À l'occasion d'un récent salon, j'ai retrouvé un représentant de l'un de nos concurrents. Nous avons bu un verre au bar et il m'a informé que sa société allait bientôt augmenter le prix de certains de ses produits clés. Il me semble que ce sont là de bien précieuses informations ! A qui dois-je en parler pour en tirer le meilleur profit ?**

Nous ne partageons pas et n'échangeons pas avec nos concurrents d'informations concernant les prix ou les offres, comme par exemple celles sur les politiques de prix, les remises, les promotions, les redevances, les garanties et les conditions générales de vente. Si un concurrent vous communique spontanément de telles informations, mettez immédiatement, mais avec tact, un terme à cette conversation et alertez votre hiérarchie et la Direction Juridique. Bien entendu, vous ne devez communiquer ces informations à personne. Même si l'échange n'a pas été délibéré, cela pourrait donner l'apparence d'une entente illicite ou d'une offre truquée, ce qui est contraire à l'éthique et, dans la plupart des pays, illégal.

**4.2 - L'ORÉAL est membre de l'Association Nationale des Professionnels de la Cosmétique et je suis un des représentants de L'ORÉAL au Comité des Affaires Commerciales. Après une des réunions mensuelles du Comité, un de mes collègues, un représentant d'un concurrent très connu, a suggéré que les membres du Comité se retrouvent dans un restaurant pour renforcer les liens personnels et pour parler « officieusement ». Que dois-je faire ?**

N'acceptez pas l'invitation et informez immédiatement votre Direction Juridique. Nous avons l'obligation de prévenir l'association de telles réunions « officieuses ». Rappelez-vous que les contacts avec les concurrents doivent demeurer exceptionnels et limités à des sujets qui ne sont pas spécifiques, délicats ou stratégiques. Évitez absolument tout contact officieux avec les concurrents, même les événements mondains. Si au cours d'un contact « officiel », vous vous rendez compte que des sujets sensibles sont abordés, quittez la réunion et vérifiez bien que votre départ soit consigné dans le procès-verbal de la réunion.

**4.3 - J'ai découvert que l'un de nos principaux concurrents va lancer prochainement un nouveau produit et que cela pourrait avoir de sérieuses répercussions sur nos ventes et sur nos stratégies marketing. Nous devons absolument en savoir plus à ce sujet, à tout prix. Comme c'est très important pour nous, pouvons-nous embaucher quelqu'un pour fouiller ses poubelles afin d'y rechercher des indices sur sa stratégie de lancement ?**

Non. Ce type de comportement est totalement contraire aux règles de l'éthique et pourrait gravement nuire à notre réputation d'intégrité. L'ORÉAL ne doit jamais s'adonner à de telles activités. Nous ne devons collecter d'informations sur la concurrence que par des moyens légitimes. Nous pouvons, par exemple, examiner les produits de nos concurrents, utiliser des sources d'informations accessibles au public, tels que leurs prospectus publicitaires, leurs rapports annuels, leurs stands lors de salons commerciaux, ainsi que les données sectorielles agrégées non spécifiques aux sociétés.

**4.4 - En passant chez un client, ce dernier me donne des informations sur les prix recommandés fournis par mes concurrents ainsi que sur leurs projets de lancements. Puis-je également lui demander des informations sur le plan de mise en avant en magasin convenu pour ces lancements ?**

Vous ne devez pas recueillir d'informations sensibles non-publiques (prix, lancement de produits, parts de marché, budget publicitaire, etc...) sur nos concurrents que ce soit directement, auprès de nos concurrents ou indirectement notamment par nos clients. Procéder de la sorte fait courir un risque à L'ORÉAL mais également au client.

**4.5 - Il y a six mois, j'ai embauché une personne qui travaillait auparavant pour un de nos concurrents. Elle y avait acquis une expertise de recherche extrêmement pointue dans un domaine qui nous est essentiel. En réalité, c'est d'ailleurs principalement pour cette raison que je l'ai recrutée. Bien évidemment, j'ai pris toute précaution pour qu'elle ne nous communique pas d'informations confidentielles mais il doit bien y avoir un délai au-delà duquel elle serait autorisée à le faire librement ? Sinon, ne serait-ce pas pousser la notion de confidentialité jusqu'à l'absurde ?**

Non. Il n'existe pas de délai en ce qui concerne la protection des informations confidentielles. Vous auriez dû embaucher cette personne seulement pour ses compétences et non en raison de ses précédentes réalisations chez notre concurrent. Il pourrait même être pertinent de la transférer dans un autre service, où elle ne se sentirait pas contrainte ou tentée de révéler des informations confidentielles.

⊕ **POUR PLUS D'INFORMATION :**  
consultez « *La Concurrence au Quotidien* ».

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la concurrence, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur Juridique, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble »).



# CONFLITS D'INTÉRÊTS

**Leader sur le marché cosmétique, nous devons être particulièrement attentifs aux conflits d'intérêts. 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, même potentiel, la règle d'or est de le révéler et de dévoiler l'ensemble des faits pour permettre une analyse approfondie de la situation.**

## Nous devons

+ Informer notre hiérarchie en cas de conflit d'intérêts réel ou potentiel, qui pourrait influencer ou pouvant donner l'impression d'influer sur notre jugement et nos actes (par exemple, lorsqu'un parent travaille chez un fournisseur) ou lorsque nous occupons un poste, une fonction ou détenons un intérêt financier au sein de toute organisation qui est un concurrent, un client, un fournisseur ou un partenaire commercial de L'ORÉAL dès lors que nos fonctions à L'ORÉAL nous permettent d'avoir une influence sur la relation

## Nous ne devons pas

- Dissimuler des informations sur tout conflit d'intérêts

## Éthique ?

**5.1 - Un de mes collègues a un de ses cousins qui vient de nous rejoindre. Par ailleurs, un ancien camarade d'école travaille désormais avec moi. Je crains que certains puissent y percevoir un conflit d'intérêts. Les règles concernant les conflits d'intérêts s'appliquent-elles uniquement aux proches parents ou bien également à ces deux personnes ?**

La réponse est simple: si la relation est telle qu'elle risquerait d'influer sur votre objectivité, les principes ci-dessus s'appliquent et vous devez demander conseil. Le fait qu'un membre de votre famille ou un de vos amis travaille à L'ORÉAL ne remet nullement en cause ses compétences pour le poste. Néanmoins, tout doit être mis en œuvre pour s'assurer que son salaire et l'évaluation de ses performances soient du ressort d'une personne indépendante et que de telles situations fassent l'objet d'une surveillance permanente afin de garantir l'objectivité et l'équité entre tous.

**5.2 - J'ai été vraiment impressionné par la qualité du travail d'un fournisseur de L'ORÉAL; c'est pourquoi j'envisage d'investir dans cette société. Y a-t-il un risque de conflit d'intérêts ?**

Même si votre participation ne devait rester que financière, il pourrait y avoir conflit d'intérêts selon votre fonction au sein de L'ORÉAL, votre influence sur les décisions d'achats, le montant de votre investissement et l'importance de L'ORÉAL comme client de la société concernée. La seule façon de savoir si cela est acceptable ou non est d'en informer votre hiérarchie et d'en discuter ouvertement.

**5.3 - Mon fils est propriétaire d'un très bon hôtel dans les environs et de nombreuses entreprises recourent à ses services pour leurs repas et leurs réunions. Pour nous, cela apparaît comme un choix évident pour l'organisation d'un événement. Dois-je quand même éviter d'y avoir recours, sachant que cet hôtel a des prix compétitifs et que ses prestations sont de qualité ?**

Au regard de ses prix compétitifs et de sa popularité, il pourrait être acceptable que la Société y organise ses événements. Cependant, vous ne devriez pas participer au choix de ce prestataire parce que vous êtes manifestement en situation de conflit d'intérêts. Dans toutes les situations où un proche parent travaille pour un fournisseur ou un autre partenaire commercial, actuel ou potentiel, vous devez le signaler à votre hiérarchie. Celle-ci pourra alors prendre toute mesure pour éviter de vous mettre dans une situation délicate.

**5.4 - Pendant mon temps libre, je suis vice-président de l'Association Nationale des Consommateurs. J'occupe ce poste depuis de longues années. Je viens d'apprendre que cette association envisage de faire une campagne publique pour modifier la loi, et cette modification pourrait poser des problèmes à L'ORÉAL. Que dois-je faire ?**

L'ORÉAL respecte la vie privée de ses Collaborateurs et les encourage à contribuer à la collectivité par le biais d'associations à but non lucratif ou d'organisations caritatives. Vous devez cependant indiquer à votre hiérarchie votre appartenance à, ou votre implication dans, une organisation de cette nature si vous pensez qu'il y a, ou qu'il pourrait y avoir, un conflit avec les intérêts de L'ORÉAL. Votre manager ou votre Directeur des Ressources Humaines sera en mesure de vous conseiller quant à l'attitude à adopter. Dans ce cas précis, vous devriez également en informer les membres de l'association et vous abstenir de participer à cette action précise.

**5.5 - Mon épouse travaille pour l'un des concurrents de L'ORÉAL. À la maison, nous ne parlons pas travail et je ne vois pas en quoi ses activités professionnelles concerneraient notre Société. Pourtant, certains collègues ont émis l'hypothèse que je pourrais être dans une situation délicate. Que dois-je faire ?**

Ceci pourrait créer l'apparence d'un conflit d'intérêts. Pour vous protéger ainsi que la Société, vous devez en parler à votre hiérarchie ou à votre Directeur des Ressources Humaines. De plus, vous-même et votre épouse devez prendre toute disposition pour vous assurer que les informations confidentielles ou appartenant aux deux sociétés restent protégées.

**5.6 - Un membre de mon équipe fréquente sa Collaboratrice depuis maintenant deux mois. Ils ont été assez discrets à ce sujet au bureau mais cela a fini par se savoir. Je ne suis pas censé être au courant. Toutes sortes de rumeurs ont commencé à courir. Bien évidemment, je veille à ce qu'il n'y ait pas de favoritisme. Mais quid s'ils se séparent et se fâchent? Dois-je faire quelque-chose et si oui, quoi?**

Il s'agit d'une situation particulièrement délicate. À L'ORÉAL, nous respectons la vie privée de nos Collaborateurs; c'est pourquoi nous ne voulons pas nous immiscer dans leur vie sentimentale. Cependant, nous avons un intérêt légitime à nous préoccuper de leurs relations de travail, notamment lorsque l'un dépend de l'autre ou exerce une fonction d'autorité ou de contrôle sur l'autre. La situation que vous décrivez est inappropriée en raison d'un conflit d'intérêts. Il est difficile pour un manager de traiter objectivement un Collaborateur avec qui il/elle entretient une relation sentimentale. Vous devez dans ce cas consulter votre hiérarchie ou votre Directeur des Ressources Humaines pour voir comment gérer la situation. Idéalement, un des deux Collaborateurs doit changer de poste et ceci devrait être fait avec tact. Selon les circonstances, il pourrait y avoir également une question de harcèlement sexuel.

**5.7 - Est-ce qu'un Collaborateur de L'ORÉAL peut également tenir un blog personnel sur la beauté?**

Il semble difficile pour un Collaborateur de L'ORÉAL de participer à ce type de blog car il ou elle ne peut ni critiquer nos produits pour des raisons de loyauté ni critiquer les produits de nos concurrents car cela ne serait pas fairplay. Ces blogs n'ont d'intérêt que s'ils reflètent le véritable point de vue des consommateurs et il ne faut pas prêter le flanc à la critique et qu'on puisse nous accuser d'orienter le débat ou de manquer de transparence.

⊕ **POUR PLUS D'INFORMATION:**  
consultez la politique sur « L'Emploi des Proches ».

## OpenTalk

**Qui contacter?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant les conflits d'intérêts, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation : Parlons-en Ensemble »).



## CADEAUX ET INVITATIONS

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 ou offrez des cadeaux ou des invitations, les « règles d'or » sont la transparence totale vis-à-vis de votre hiérarchie, de rester dans les limites du raisonnable et de toujours s'interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu publiquement.

### Nous devons

- + Veiller à ce que les cadeaux et invitations que nous offrons soient appropriés et conformes aux Principes Éthiques de L'ORÉAL
- + Nous 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 notre hiérarchie de tout cadeau ou invitation que l'on reçoit et, le cas échéant, respecter les procédures de déclaration interne

### Nous ne devons pas

- Accepter les cadeaux ou invitations à moins qu'ils ne soient clairement d'une valeur symbolique
- Recevoir ou donner des cadeaux en espèces

### Éthique ?

#### 6.1 - Puis-je offrir à un client de L'ORÉAL des billets pour un concert auquel je ne pourrai pas assister ?

Quelqu'un de L'ORÉAL doit être présent et à même d'exercer son activité professionnelle pendant cette sortie. La même règle s'applique lorsqu'un fournisseur vous invite. Une invitation doit être raisonnable, habituelle compte tenu de votre activité professionnelle et la partie invitante doit y assister.

**6.2 - Nous venons de conclure un important contrat avec un nouveau client. Mon Directeur Commercial a proposé de lui offrir une soirée dans un club pour fêter l'évènement. Cela m'a semblé une bonne idée, mais j'ai appris par la suite qu'il s'agissait d'un club de striptease ! Ce genre d'invitation me met vraiment mal à l'aise. Suis-je trop sensible ?**

Les invitations offertes aux clients doivent non seulement être raisonnables mais également acceptables. Non seulement une soirée dans ce type de club est contraire à L'ESPRIT L'ORÉAL, mais elle pourrait également mettre le client mal à l'aise, sans parler des membres de votre propre équipe qui pourraient trouver de tels « divertissements » de mauvais goût. Vous devez encourager votre Directeur Commercial à proposer une alternative plus adaptée. À long terme, la réputation de la Société ne pourra qu'en bénéficier.

**6.3 - Afin de liquider des produits obsolètes, un fournisseur vient de m'offrir à titre personnel une remise exceptionnelle de 15%. Puis-je l'accepter ?**

Sauf dans les cas exceptionnels de remise organisée par L'ORÉAL avec certains fournisseurs, vous devez informer votre hiérarchie de toute remise proposée par un fournisseur.

**6.4 - Dans le cadre de mes activités professionnelles, j'organise de nombreux voyages, congrès et réunions. L'hôtel où je réserve souvent des chambres pour les Collaborateurs de L'ORÉAL m'a offert un week-end tous frais payés pour mes parents à l'occasion de leur anniversaire de mariage. C'est très aimable de leur part. Puis-je l'accepter ?**

Non. Même si ce n'est pas vous qui bénéficiez directement d'un tel cadeau, en l'acceptant, il vous sera plus difficile de faire preuve d'impartialité lorsque vous effectuerez de nouvelles réservations au nom de L'ORÉAL. La simple apparence d'un conflit d'intérêts est inacceptable; vous devez poliment décliner cette offre et en donner clairement les raisons.

**6.5 - Un fournisseur vient de m'offrir un grand sac de produits. Je sais que cela ne lui a pas coûté cher. Puis-je, ou dois-je, l'accepter?**

Vous devriez remercier le fournisseur de sa générosité, mais refuser poliment le cadeau. Vous ne pouvez accepter des cadeaux ou des invitations qu'à la condition qu'ils aient une valeur symbolique: par exemple, des produits portant le logo de votre fournisseur ou une boîte de chocolats sont, a priori, acceptables. Si vous pensez que cela pourrait nuire à votre relation, demandez conseil à votre hiérarchie pour trouver le moyen approprié de traiter cette question.

**6.6 - Je négocie une augmentation de notre linéaire avec un client. Mon interlocuteur refuse d'examiner notre proposition en arguant que nos concurrents sont «plus gentils». J'ai l'impression qu'il veut que je lui fasse un cadeau mais il ne m'a rien demandé de spécifique.**

Faites part de vos doutes à votre hiérarchie. Il sera peut-être nécessaire d'en parler avec la direction de votre client car il est peu probable que celle-ci cautionne ce type de comportement de ses salariés. En tout état de cause, ne cédez pas à la tentation. Une saine négociation avec nos clients est basée sur la qualité de nos produits et notre politique de prix et non sur notre capacité à faire des cadeaux à leurs salariés.

⊕ **POUR PLUS D'INFORMATION:** consultez «*Nos Achats au Quotidien*» et «*La Prévention de la Corruption au Quotidien*» ainsi que votre politique locale en matière de cadeaux et invitations.

## OpenTalk

**Qui contacter?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant les cadeaux et invitations, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à  **votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre «*J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble*»).





# CORRUPTION ET «PAIEMENTS DE FACILITATION»

La corruption est inacceptable et n'est pas compatible avec L'ESPRIT L'ORÉAL. Elle est néfaste pour les communautés dans lesquelles nous opérons et porte préjudice à l'entreprise. La corruption est interdite dans l'ensemble des pays où nous sommes présents particulièrement lorsque des représentants des autorités publiques sont impliqués. Notre politique est celle de «tolérance-zéro» en matière de corruption y compris concernant les «paiements de facilitation», c'est-à-dire les paiements effectués afin d'exécuter ou d'accélérer certaines formalités administratives telles que les demandes de permis ou les passages en douane.

## Nous devons

- + Nous assurer que nos partenaires commerciaux et intermédiaires sont informés de nos standards et s'engagent à les respecter en particulier lorsqu'ils ont vocation à nous représenter dans des Pays où le risque de corruption est élevé
- + Informer immédiatement notre hiérarchie et notre Patron de Pays ou, pour les Collaborateurs du Corporate ou de la Zone, le membre du Comité Exécutif du Groupe dont on dépend, si nous avons connaissance d'agissements susceptibles d'être contraires à notre politique en matière de lutte contre la corruption
- + Informer immédiatement notre Patron de Pays ou, pour les Collaborateurs du Corporate ou de la Zone, le membre du Comité Exécutif du Groupe dont on dépend, en cas d'extorsion ou de tentative d'extorsion, c'est-à-dire le paiement d'une somme d'argent ou de toute autre chose de valeur pour éviter l'atteinte immédiate à l'intégrité physique d'un Collaborateur de L'ORÉAL ou d'un représentant de L'ORÉAL et documenter la demande de paiement de façon exhaustive

## Nous ne devons pas

- Offrir, promettre ou donner de l'argent dont un paiement de facilitation ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) à un représentant des autorités publiques, à un parti politique ou acteur de la vie politique, à un syndicat ou un acteur de la vie syndicale
- Offrir, promettre ou donner de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) à des organisations caritatives ou similaires, dans le but d'obtenir un quelconque avantage pour L'ORÉAL de la part d'un représentant des autorités publiques ou d'un parti politique ou d'un syndicat
- Offrir, promettre ou donner de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) à un salarié ou représentant d'une autre entreprise pouvant l'amener à manquer à son obligation de loyauté vis-à-vis de son entreprise
- Accepter ou solliciter de l'argent ou toute autre chose de valeur (cadeaux, invitations...) pouvant nous amener à manquer à notre obligation de loyauté vis-à-vis de L'ORÉAL ou être perçu comme influençant une relation commerciale
- Avoir recours à des intermédiaires pour faire ce que nous n'avons pas le droit de faire ou ce que nous nous interdisons de faire directement. Cela suppose que nous choisissons soigneusement et suivions étroitement nos consultants, sous-traitants, agents et autres partenaires commerciaux

## Éthique ?

**7.1 - On m'a conseillé d'embaucher un «consultant» local pour m'aider à obtenir les permis requis auprès d'autorités étrangères. Ce consultant m'a réclamé une avance substantielle en m'assurant qu'il l'utiliserait pour «accélérer les démarches». Étant donné que nous ne savons pas où va vraiment l'argent, devons-nous nous en inquiéter?**

Oui. Si vous soupçonnez qu'un intermédiaire agit de façon irrégulière, ne lui versez pas d'acompte ni aucune autre somme avant de vous être assuré qu'aucun paiement illicite n'ait été fait ou est envisagé.

**7.2 - Je suis en train d'ouvrir un nouveau bureau et les autorités locales ont réclamé une petite gratification afin d'installer nos lignes téléphoniques. Dois-je payer?**

Non. Si le paiement réclamé ne correspond pas à une redevance d'installation légitime, vous ne devez pas payer.

**7.3 - Je suis en train de négocier l'introduction de nos produits chez un nouveau client. Un consultant qui travaille pour ce client me contacte en m'indiquant qu'il peut m'aider en me fournissant des informations confidentielles concernant ce client.**

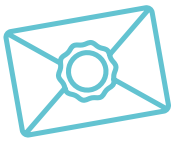
Il faut refuser cette offre et en informer votre hiérarchie. Il sera sans doute nécessaire d'alerter également votre client qu'un tiers tente de négocier des informations confidentielles leur appartenant.

⊕ **POUR PLUS D'INFORMATION :**  
consultez «La Prévention de la Corruption au Quotidien».

## OpenTalk

**Qui contacter?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la corruption ou «les paiements de facilitation» ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à  **votre hiérarchie, votre Directeur du Contrôle Interne, votre Directeur Financier, votre Directeur Juridique, votre Directeur des Achats, votre Directeur des Ressources Humaines ou votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également les chapitres «Cadeaux et Invitations» et «J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble»).





# CONFIDENTIALITÉ

Les informations ont une valeur. Divulguer des informations internes sans y être autorisé peut entraîner une perte de valeur et porter préjudice à L'ORÉAL. Nous devons tous assurer la protection des informations internes en suivant strictement les règles du Groupe à ce sujet. 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.

## Nous devons

- + Limiter la divulgation d'informations internes aux seules personnes ayant un besoin légitime d'en avoir connaissance dans l'intérêt de L'ORÉAL
- + Nous tenir au courant des règles du Groupe sur la gestion des informations
- + Conserver en toute sécurité toutes les données confidentielles, consommateurs, clients et fournisseurs aussi bien celles sous format papier qu'électronique
- + Avant de partager une information interne avec des personnes externes à L'ORÉAL (y compris notamment les membres de notre famille ou lors de l'utilisation de médias sociaux), vérifier ce que nous avons le droit de communiquer

## Nous ne devons pas

- Discuter ou travailler sur des informations internes dans des lieux publics où les conversations peuvent être entendues et la sécurité des données compromise
- Divulguer des informations internes relatives à un précédent employeur
- Conserver des informations internes (y compris toutes copies) en cas de départ de L'ORÉAL

## Éthique ?

**8.1 - Mes amis me posent souvent des questions sur mon travail à L'ORÉAL : ils sont curieux de savoir ce que nous mettons dans nos produits et quels nouveaux lancements nous avons en préparation. Bien évidemment, je connais un grand nombre de réponses du fait de mon travail ; mais quelles informations puis-je vraiment leur communiquer ?**

Toute information (écrite, électronique, verbale ou sous toute autre forme) non disponible pour le public et à laquelle vous avez eu accès en votre qualité de Collaborateur de L'ORÉAL, doit être considérée comme interne. Le fait de les révéler, même à des amis de confiance, n'est pas acceptable. Cela peut nuire aux intérêts de L'ORÉAL.

**8.2 - Aujourd'hui nous vivons dans un monde où la communication est facilitée et sans limite avec la révolution digitale. Les valeurs de confidentialité intégrées dans notre Charte Éthique sont challengées !**

Il est vrai qu'avec le digital, la confidentialité est de plus en plus difficile mais elle devient par là-même de plus en plus importante. Il appartient à chacun de prendre connaissance des règles du Groupe en la matière notamment sur le bon usage des médias sociaux et des technologies de l'information et de la communication.

**8.3 - L'autre jour, j'accompagnais un client potentiel à une réunion. Alors que nous nous dirigeons vers la salle de réunion, nous sommes passés devant le bureau d'un collègue. Sa porte était grand ouverte et il discutait sur haut-parleur avec un client de notre politique de tarification. Il proposait des tarifs spéciaux et mon client a tout entendu ! Il devrait faire plus attention !**

Nous devons tous prendre les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des informations, même sur le lieu de travail, par exemple en rangeant notre bureau le soir avant de partir, en mettant sous clef nos documents, en changeant régulièrement de mot de passe et en faisant preuve de prudence lorsque nous utilisons des téléphones mains-libres. Vous ne pouvez jamais savoir à l'avance qui pourrait passer par là. Même entre Collaborateurs de L'ORÉAL, les informations commercialement sensibles ne doivent être échangées que lorsqu'il existe un besoin légitime.

**8.4 - Un collègue qui a quitté L'ORÉAL m'apprend qu'il vient de réaliser qu'il avait encore des documents internes à L'ORÉAL à la maison. Quel conseil puis-je lui donner ?**

S'il s'agit de copies, il convient de lui demander de les détruire. S'il s'agit d'originaux, il faut qu'il les renvoie à un Collaborateur de L'ORÉAL habilité à recevoir ces informations. Parlez-en à votre hiérarchie pour vous assurer que les mesures appropriées soient prises.

### + POUR PLUS D'INFORMATION :

consultez « Nos Achats au Quotidien » concernant nos rapports avec nos fournisseurs et « La Concurrence au Quotidien » concernant nos rapports avec nos concurrents et clients.

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la confidentialité, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à  **votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique** ; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation : Parlons-en Ensemble »).



La réputation de L'ORÉAL dépend du comportement de chacun d'entre nous.

## Nous devons

- + Agir en gardant à l'esprit les intérêts de L'ORÉAL
- + Refléter les Principes Éthiques de L'ORÉAL dans notre langage et comportement professionnels
- + Veiller à ce qu'il n'y ait pas de confusion entre nos opinions ou intérêts personnels et ceux de la Société
- + Éviter de donner notre avis sur des collègues et sur leur travail sur des sites de développement professionnel (type LinkedIn)
- + Toujours nous identifier comme Collaborateurs de L'ORÉAL lorsque nous utilisons des médias sociaux dans le cadre de nos activités professionnelles
- + Toujours garder à l'esprit que rien n'est « secret » ou « privé » sur internet
- + Toujours nous assurer que tout projet de présence en ligne de L'ORÉAL ou d'une de ses marques a fait l'objet d'une préparation adéquate

## Nous ne devons pas

- Parler ou écrire ou prendre tout engagement au nom de L'ORÉAL sauf autorisation
- Parler ou écrire sur des sujets hors de notre champ d'expertise
- Utiliser le papier à en-tête ou l'adresse électronique de L'ORÉAL pour nos affaires personnelles ou pour exprimer nos points de vue personnels

## Éthique ?

**9.1 - J'ai visité le blog d'un collègue et j'ai pu constater qu'il y exprimait des points de vue personnels sur le management de L'ORÉAL. Il n'a pas indiqué clairement qu'il travaillait pour L'ORÉAL mais cela semblait assez évident car il y précisait qu'il était employé par le « leader des cosmétiques » ! Ne devrais-je pas lui en parler ?**

Aujourd'hui, les blogs sont devenus un moyen d'expression à la mode. Les Collaborateurs qui y participent doivent clairement indiquer qu'ils ne font qu'exprimer leurs points de vue personnels et prendre les précautions nécessaires pour qu'il n'y ait pas de confusion avec les positions de L'ORÉAL. Vous devriez d'abord évoquer cette question avec votre collègue qui n'a peut-être pas réalisé en quoi son comportement pourrait être contraire aux intérêts de L'ORÉAL. Le cas échéant, vous pourriez décider d'en discuter avec votre hiérarchie.

**9.2 - Notre équipe a participé à une conférence dans un hôtel, ce qui nous a amenés à y dîner et y passer la nuit. Un des membres de l'équipe a bu plus qu'il n'aurait dû et s'est comporté de façon irresponsable, racontant des blagues stupides et faisant preuve d'agressivité envers le personnel de l'hôtel. Que dois-je lui dire ?**

Bien que cet incident ait eu lieu au cours de la soirée, votre collègue était encore en mission pour la Société. Au regard des autres clients de l'hôtel, il représentait toujours L'ORÉAL. Il est clair que son comportement est inacceptable.

**9.3 - J'ai participé à une conférence internationale et lors du cocktail de bienvenue, j'ai parlé avec un autre participant de mes activités au sein de L'ORÉAL. Plus tard dans la soirée, je me suis rendu compte que la jeune femme qui était à côté de nous était une journaliste venue couvrir la conférence. Même si je n'ai rien dit de très confidentiel, je n'aimerais pas que mes propos se retrouvent en première page.**

Lorsque vous êtes à l'extérieur, vous devez toujours garder à l'esprit que vos propos sont susceptibles d'être repris lorsque vous vous trouvez dans une situation professionnelle ou personnelle en présence d'un journaliste. Contactez votre Directeur de la Communication qui saura vous conseiller.

**9.4 - Parfois, Internet semble diffuser un grand nombre d'informations fallacieuses au sujet de L'ORÉAL. N'est-il pas de mon devoir de les rectifier ?**

Non. Si des informations erronées circulent, informez-en le Service des Relations Publiques: ils sauront prendre les mesures nécessaires. Quoi qu'il en soit, aucun Collaborateur non autorisé ne doit publier, sur l'Internet ou ailleurs, des informations ou déclarations de la Société.

**9.5 - Je vais participer pour la première fois à une réunion d'une association professionnelle. Quelles mesures dois-je prendre pour m'assurer que je ne fais courir aucun risque à L'ORÉAL ?**

Vérifiez auprès de votre Directeur Juridique le type d'information qui peut librement être discuté et faites la formation en ligne sur le droit de la concurrence. Lisez également «La Concurrence au Quotidien» et «La Prévention de la Corruption au Quotidien».

## OpenTalk

**Qui contacter?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la représentation de la Société, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur des Relations Publiques, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre «J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble»).



# RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES PERSONNELLES

**Nous avons tous droit au respect de notre vie privée.**

**L'ORÉAL s'est engagé notamment à respecter les données personnelles concernant l'ensemble de ses parties prenantes et notamment ses Collaborateurs, ses consommateurs et ses partenaires commerciaux. L'ORÉAL ne collecte et ne conserve que les seules données nécessaires à ses activités.**

## Nous devons

- + Nous assurer que les personnes pour lesquelles nous collectons des données personnelles sont informées du type d'information que nous collectons, de l'utilisation que nous comptons en faire et de comment nous contacter si elles ont des questions
- + Collecter uniquement les données personnelles qui sont nécessaires
- + Détruire ou corriger les données inexacts ou incomplètes
- + Nous assurer que les données personnelles sont conservées en toute sécurité
- + Nous assurer de ne transmettre de telles informations, en interne à L'ORÉAL, qu'aux seules personnes habilitées et qui ont un besoin légitime d'en avoir connaissance
- + Demander conseil avant de transférer des données personnelles hors du pays dans lequel elles ont été collectées
- + Garantir le droit de nos collègues au respect de leur vie privée
- + Nous assurer du respect de ces principes par les prestataires auxquels nous pourrions confier la collecte ou l'utilisation de données personnelles

## Nous ne devons pas

- Collecter des informations dites « sensibles » (relatives notamment à l'état de santé, l'origine ethnique, la préférence sexuelle, les opinions politiques, les convictions religieuses) sans l'accord de la personne concernée ou seulement si la loi nous l'impose
- Communiquer des données personnelles à une personne extérieure à L'ORÉAL, sauf en cas d'obligation légale, recours à des prestataires techniques ou si la personne concernée nous y a autorisé
- Conserver ces informations plus longtemps que la raison juridique ou professionnelle pour laquelle elles ont été acquises
- Accéder aux données personnelles ou les stocker, sauf à disposer des autorisations nécessaires et d'en avoir impérativement besoin pour les activités de la Société

## Éthique ?

### 10.1 - Pourquoi L'ORÉAL a-t-il besoin d'avoir accès à des données personnelles ?

L'ORÉAL a besoin de collecter et d'utiliser des données personnelles afin de répondre aux divers besoins de ses Collaborateurs, consommateurs et parties prenantes. Par exemple, nous utilisons des adresses e-mails pour envoyer à des consommateurs ou des actionnaires ou des candidats les informations dont ils ont besoin. Nous collectons des données pour des actions marketing comme des concours ou pour la base de données CRM. Nous avons besoin d'informations personnelles concernant nos Collaborateurs afin notamment de gérer leur paie et leur carrière ou pour des raisons juridiques ou pour assurer leur sécurité. Nous devons collecter des données personnelles lorsque nous décidons de travailler avec un nouveau client ou un nouveau fournisseur. Enfin, nous collectons des informations personnelles lors d'études consommateurs ou dans nos centres d'évaluation.

### 10.2 - Lors d'un voyage professionnel, on a volé ma valise dans laquelle j'avais une clef USB avec des données personnelles concernant des clients. Malheureusement, elles n'étaient pas cryptées mais je ne vois pas ce que mon « voleur » pourrait en faire.

La perte de données personnelles peut entraîner des conséquences juridiques, impacter la réputation de L'ORÉAL et peut porter préjudice aux personnes dont les données ont été perdues. En effet, il y a de plus en plus d'usurpation d'identité à partir de données personnelles perdues de cette façon. C'est pour cette raison qu'il est indispensable de respecter les règles et procédures internes en matière de cryptage des données. Lorsque cela est possible, il faut rendre les données personnelles anonymes ou utiliser des noms de code.

### 10.3 - Dans le cadre de nos études d'évaluation, nous avons accès à des données personnelles concernant les volontaires. Certaines de ces informations pourraient intéresser d'autres sociétés qui seraient prêtes à les acheter. Avons-nous le droit de les vendre ?

À L'ORÉAL, nous avons pris l'engagement de protéger les informations personnelles que nous pouvons recueillir dans le cadre de nos activités. Il n'est pas possible de faire une utilisation de ces informations personnelles si nous n'avions pas prévenu les personnes concernées auparavant ou sans leur accord écrit.

**10.4 - Je dois transférer des données personnelles concernant des consommateurs à une agence dans un autre pays. À qui dois-je demander conseil ?**

Le mieux est de contacter votre Directeur Juridique. En effet, les lois sont très différentes d'un pays à un autre. Par ailleurs, nous ne devons pas transférer des données personnelles à des tiers sans s'être assuré qu'ils ont signé un engagement de respecter nos standards en matière de protection des données personnelles.

**10.5 - Notre Service Consommateur vient de recevoir un e-mail d'une consommatrice qui veut savoir quelles données personnelles nous avons la concernant et qui nous demande de les détruire. Suis-je obligé de faire droit à sa demande ?**

Oui, nous respectons toujours la demande d'un consommateur qui ne souhaite pas que nous utilisions ses données personnelles à des fins marketing et nous devons nous assurer que les listings sont régulièrement tenus à jour. Dans certains Pays, il existe des listes où les consommateurs peuvent s'inscrire s'ils ne souhaitent pas qu'on se serve de leurs données personnelles. Faites-vous aider par votre Directeur Juridique pour répondre au mieux à la demande de cette consommatrice.

**10.6 - J'aimerais envoyer à l'un de mes collègues un cadeau d'anniversaire surprise à son domicile. J'ai demandé aux Ressources Humaines de me communiquer son adresse personnelle, mais ils m'ont répondu que c'était impossible car il s'agirait là d'une « atteinte à sa vie privée » ! N'est-ce pas un peu exagéré ?**

L'attitude des Ressources Humaines est tout à fait appropriée : les données personnelles des Collaborateurs doivent rester strictement confidentielles. Les Ressources Humaines ne peuvent pas faire d'exception.

**10.7 - J'ai récemment entendu une conversation entre mon manager et les Ressources Humaines à propos de l'une de mes collègues et du fait qu'elle est gravement malade. Sur mon temps libre, je suis bénévole dans une association aidant les personnes gravement malades et j'aimerais savoir s'il y a quoi que ce soit que je puisse faire pour l'aider. Puis-je contacter directement ma collègue ou dois-je d'abord en parler avec mon manager ?**

Non, ne contactez pas directement votre collègue mais votre manager ou les Ressources Humaines qui prendront le cas échéant contact avec votre collègue pour lui en faire part. Et, afin de respecter la vie privée de votre collègue, gardez strictement pour vous ce que vous avez entendu.

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant le respect de la vie privée et/ou des données personnelles, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur Juridique, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une préoccupation : Parlons-en ensemble »).



# UTILISATION DES ACTIFS DE LA SOCIÉTÉ

Les actifs de la Société ont pour objet de permettre aux Collaborateurs de réaliser les objectifs économiques de L'ORÉAL. Le mauvais usage ou le gaspillage de telles ressources, y compris le temps de travail, nous font tous du tort et nuisent aux performances opérationnelles et financières de L'ORÉAL.

## Nous devons

- + Préserver et protéger les ressources de la Société, éviter qu'elles ne soient perdues, endommagées, mal utilisées, gaspillées, prêtées, transférées ou cédées sans autorisation
- + Garder à l'esprit que tous les actifs et documents de la Société appartiennent à L'ORÉAL

## Nous ne devons pas

- Utiliser les ressources de la Société à des fins privées. L'usage personnel des outils de communication tels que le courrier électronique, le téléphone, l'Internet, etc. peut être toléré dès lors qu'il est limité, qu'il n'entraîne pas de coûts déraisonnables et n'empiète pas sur notre activité professionnelle
- Faire un usage inapproprié des systèmes d'information, du courrier électronique et d'internet
- Utiliser des ressources appartenant à des tiers (photos, films, articles, etc.) sans nous être assurés que L'ORÉAL en a le droit
- Permettre l'accès à notre liste de contacts/carnet d'adresses électroniques professionnelles par des sites de médias sociaux (type Facebook, LinkedIn, etc.)

## Éthique ?

**11.1 - Je soupçonne l'un des membres de mon équipe d'exercer en parallèle des activités de conseil durant ses heures de travail et d'utiliser dans ce cadre l'ordinateur portable et la messagerie électronique de la Société. J'en ai parlé à un de mes amis du Service Informatique. Il peut accéder au compte e-mail de mon collègue et m'a proposé de m'aider à fouiner un peu pour découvrir ce qui se passe vraiment. Est-ce acceptable ?**

Non. Si vous avez de tels soupçons, vous devez en parler directement avec votre hiérarchie. Il existe des procédures spécifiques concernant l'accès aux boîtes électroniques des Collaborateurs, notamment dans le cadre d'enquêtes fondées sur un motif disciplinaire. Même si votre ami du Service Informatique dispose d'un accès au compte de votre collègue, il ne doit pas s'en servir sans une autorisation spécifique de la Société.

**11.2 - Mon imprimante à la maison ne fonctionne plus mais mon épouse a un besoin urgent d'envoyer son CV pour un emploi. Puis-je le taper et l'imprimer au bureau ?**

L'utilisation de votre ordinateur pour des documents personnels est possible tant que cela reste exceptionnel, raisonnable, que cela n'empiète pas sur votre activité professionnelle et que cela est fait en dehors de vos heures de travail.

**11.3 - Un de mes amis travaillant dans un autre service m'envoie régulièrement par e-mail la « blague du jour » qui est parfois très drôle. J'aimerais transférer certaines d'entre elles à mes collègues pour les mettre de bonne humeur le lundi matin mais je ne suis pas certain que mon manager apprécierait. Que dois-je faire ? Ne pas l'inclure dans la liste d'envoi ?**

Il est déconseillé de faire suivre de telles « blagues ». N'oubliez pas que nous n'avons pas tous le même sens de l'humour. En particulier, les systèmes de courrier électronique et l'accès à l'Internet de la Société ne doivent jamais être utilisés pour accéder à, conserver, envoyer ou publier des documents qui ne sont pas conformes à L'ESPRIT L'ORÉAL - notamment en ce qui concerne le respect dû aux personnes. Sont concernés bien évidemment les images à caractère pornographique ou sexuellement explicites, les textes politiques ou religieux, les commentaires à connotation raciste ou tout ce qui peut promouvoir la violence, la haine ou l'intolérance.

**11.4 - Puis-je vendre les produits que nous achetons dans notre boutique interne à mes amis au prix de la boutique ? Ou puis-je les vendre à mes amis au prix du marché ?**

Les produits que vous pouvez acheter dans la boutique interne sont réservés strictement à votre usage personnel et familial et ne doivent en aucun cas être revendus, quel que soit le prix.

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant l'utilisation des actifs de la Société, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation : Parlons-en Ensemble »).





# DOCUMENTS FINANCIERS ET PROFESSIONNELS ET LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT

Nous avons tous l'obligation de nous assurer que l'ensemble des informations figurant dans nos documents financiers ou autres, sont exactes. C'est une des clés du succès de toute entreprise. C'est essentiel à la conduite honnête, efficace et licite de notre activité. En particulier, il est primordial de fournir à nos actionnaires des informations transparentes, fidèles et fiables. Enfin, nous devons nous assurer que nos activités ne servent pas à « blanchir » des fonds en provenance d'activités criminelles.

## Nous devons

- + Contribuer à ce que les informations figurant dans les documents financiers et professionnels, y compris dans le reporting financier et non financier, soient toujours exactes
- + Conserver ces documents en toute sécurité et respecter les consignes d'archivage
- + Suivre les procédures internes de vérification nous permettant de nous assurer que nous travaillons avec des clients ayant des activités légitimes et dont l'argent ne provient pas d'activités criminelles
- + Coopérer avec les auditeurs internes ou externes

## Nous ne devons pas

- Vendre, transférer ou céder tout bien appartenant à L'ORÉAL sans les autorisations et les documents nécessaires
- Accepter les transactions en espèces. S'il n'y a pas d'autres possibilités et uniquement dans la limite de montant légale autorisée, celles-ci doivent faire l'objet d'une autorisation expresse et être correctement enregistrées et documentées
- Dissimuler des paiements en ayant recours à des tiers

## Éthique ?

**12.1 - On m'a demandé de vérifier des rapports de vente que mon patron a préparés pour la clôture de fin d'année. Je pense avoir décelé une erreur, erreur dont personne d'autre ne semble s'être aperçu. J'hésite à en parler de crainte que cela ne nuise à mes relations avec mon patron. Que dois-je faire ?**

La raison pour laquelle il vous a été demandé de vérifier les rapports de vente était précisément de s'assurer qu'ils ne contenaient pas d'erreurs. En gardant cette erreur pour vous, vous ne faites pas correctement votre travail et ne servez pas les intérêts de la Société. Vous devez informer votre patron de ce que vous avez découvert. Il ou elle n'aurait aucune raison de vous le reprocher; bien au contraire, vous aurez bien agi en empêchant la remontée d'informations inexactes.

**12.2 - Les journées sont parfois un peu mouvementées et je n'arrive pas toujours à trouver les justificatifs de mes frais. Puis-je déclarer quelques dépenses fictives, de valeur inférieure aux sommes nécessitant un reçu, pour arriver au bon total? Cela n'aurait rien de malhonnête car cela ne fait pas plus. Je veux juste recevoir ce qui m'est dû.**

Non. Cela n'est pas acceptable. Cela voudrait dire que les notes de frais ne sont pas exactes; de ce fait, les livres de comptes ne le seront pas non plus. Il est de votre responsabilité de conserver tous les justificatifs. C'est la seule façon d'être certain d'être remboursé de vos frais.

**12.3 - Un de nos clients nous a demandé s'il pouvait nous régler à partir de comptes différents, à la fois par chèques et en espèces. Est-ce acceptable? Que dois-je faire ?**

Soyez particulièrement vigilants avec ce type de transaction. Cela pourrait être une technique de blanchiment d'argent, une méthode permettant à des fonds obtenus de façon illicite (ex: trafic de drogue, corruption, prostitution, etc.) d'être dissimulés ou transformés en opérations apparemment légales. Vous devez prendre toutes les mesures possibles pour vous assurer qu'il s'agit bien d'une transaction régulière. Ces règlements ne peuvent être acceptés qu'à titre exceptionnel et après avoir reçu l'accord de votre hiérarchie. Parmi les signaux d'alerte à prendre en compte: les paiements en devises autres que celles indiquées sur la facture; les propositions de règlements en espèces ou ceux effectués par une personne ne figurant pas au contrat; les paiements sur ou à partir de comptes qui ne sont pas ceux habituellement utilisés lors de vos relations commerciales, ainsi que les demandes d'excédents de versement. Si le compte n'est pas au nom de la société contractante, le paiement doit être refusé.

**⊕ POUR PLUS D'INFORMATION:**  
sur l'exactitude des documents professionnels et financiers et la lutte contre la corruption, consultez « La Prévention de la Corruption au Quotidien ».

## OpenTalk

**Qui contacter?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant l'exactitude des documents financiers et professionnels, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à **votre hiérarchie, à votre Directeur Financier, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble »).





## DÉLITS D'INITIÉ

L'ORÉAL ne souhaite pas restreindre la liberté de ses Collaborateurs d'effectuer les investissements personnels qui leur semblent pertinents; cependant, il faut toujours garder à l'esprit les règles concernant les « délits d'initié ».

### Nous devons

- + Être conscients que le fait d'utiliser des informations privilégiées dans le cadre de ses investissements pourrait tomber sous le coup de la législation sur les délits d'initié
- + Préserver la confidentialité de toute information privilégiée à laquelle nous pourrions avoir accès, ce afin d'en éviter la divulgation fortuite

### Nous ne devons pas

- Acheter ou vendre des actions de L'ORÉAL ou de toute autre société sur laquelle nous pourrions disposer d'informations privilégiées au moment de l'opération
- Divulguer de telles informations privilégiées à qui que ce soit d'externe à la Société
- Divulguer de telles informations privilégiées à qui que ce soit appartenant à la Société

### Éthique ?

#### 13.1 - Je ne suis pas un juriste. Qu'entend-on exactement par « informations privilégiées » ?

Les « informations privilégiées » sont définies par la loi. En termes généraux, les « informations privilégiées » sont les informations qui n'ont pas été rendues publiques et qu'un investisseur raisonnable serait susceptible d'utiliser comme l'un des fondements de ses décisions d'investissement. Les « informations privilégiées » peuvent porter sur le Groupe L'ORÉAL, ses activités, ses clients, ses fournisseurs et sur toute société en contact avec le Groupe L'ORÉAL. Vous trouverez des informations complémentaires dans le Code de Déontologie Boursière de L'ORÉAL.

#### 13.2 - Je viens d'apprendre que L'ORÉAL est sur le point d'acquérir une autre société. Il me semble donc que c'est le moment idéal pour acheter des actions de l'une ou l'autre de ces sociétés, voire des deux, étant donné que leur valeur ne pourra qu'augmenter une fois la nouvelle annoncée. Est-ce que je peux le faire ?

Non, vous ne pouvez pas le faire. En tant que Collaborateur de L'ORÉAL, vous serez très vraisemblablement considéré comme un « initié »; vous ne devez donc ni acheter ni vendre d'actions de L'ORÉAL ni de l'autre société tant que cette transaction n'aura pas été rendue publique.

**13.3 - J'ai bien compris que je ne pouvais pas acheter moi-même des actions L'ORÉAL du fait des informations privilégiées que je détiens. Mais qu'en serait-il si je « suggérais » à ma petite amie qu'il pourrait être judicieux d'acheter des actions de L'ORÉAL maintenant. Est-ce que cela serait acceptable ?**

Non, cela serait aussi inacceptable que si vous les achetiez vous-même. De plus, même si votre petite amie ne suit pas votre conseil, le simple fait de relayer une rumeur est également contraire à l'éthique et à la loi.

### OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant les délits d'initié, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur Juridique, au Conseiller Interne en Déontologie Boursière ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble »). Attention cependant à ne pas révéler l'information privilégiée dont vous avez connaissance, le cas échéant.



L'ORÉAL souhaite agir comme une entreprise citoyenne partout où elle opère. Pour ce faire, il est impératif de respecter scrupuleusement la législation fiscale et de s'acquitter de l'ensemble des taxes et impôts locaux et nationaux requis.

## Nous devons

- + Tenir des livres et documents comptables complets et fidèles
- + Effectuer nos déclarations fiscales

## Nous ne devons pas

- Soustraire volontairement L'ORÉAL à ses obligations fiscales

## Éthique ?

**14.1 - Un fournisseur m'a assuré qu'il connaissait un système infallible qui nous permettrait d'économiser de l'argent. Il nous propose de réacheminer via un pays tiers les documents nécessaires pour notre commande de fin d'année ce qui nous permettrait d'éviter de payer la TVA. Ce système me semble très ingénieux; puis-je lui donner le feu vert ?**

Non. Toute tentative de nous soustraire à nos obligations fiscales, et c'est bien de cela dont il s'agit ici, serait illégale et contraire à l'éthique. L'ORÉAL établit son budget afin de s'acquitter de l'ensemble de ses impôts.

**14.2 - Je crois que nous avons fait une erreur dans une déclaration fiscale il y a quelques années qui a eu pour effet de diminuer notre taux d'imposition à l'époque. Que dois-je faire ?**

Nous avons pour principe de payer les impôts selon la loi locale et de maintenir des relations de confiance avec les autorités fiscales. Il faudrait que vous en parliez avec votre Directeur Financier ou un membre de la Direction Fiscale du Groupe afin qu'ils puissent vérifier s'il s'agit effectivement d'une erreur et le cas échéant comment en parler aux autorités fiscales et les mesures à mettre en place afin d'éviter qu'une telle erreur puisse se reproduire à l'avenir.

**14.3 - Il y a pas mal d'articles dans les médias sur l'évasion fiscale des entreprises. Est-ce cela pourrait arriver à L'ORÉAL ?**

À L'ORÉAL, nous payons tous les impôts qui s'imposent à nous dans l'ensemble des pays où nous sommes présents. Nous considérons que c'est l'une des manières que nous avons de contribuer positivement dans les pays où nous sommes présents.

## OpenTalk

**Qui contacter?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la fiscalité, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur Financier, à votre Directeur des Ressources Humaines, à votre Correspondant Éthique ou la Direction Fiscale du Groupe**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre «J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble»).



---

LE RESPECT DE NOS ENGAGEMENTS **COMME EMPLOYEUR**

**« Nous voulons que L'ORÉAL soit un lieu où il fait bon travailler. Nous savons que nos Collaborateurs représentent notre principal atout. »**

---

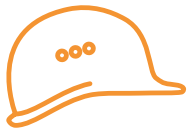
### **Sommaire**

**PAGE 33**  
Santé, hygiène et sécurité

**PAGE 34**  
Diversité

**PAGE 36**  
Harcèlement moral

**PAGE 37**  
Harcèlement sexuel



# SANTÉ, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Toute personne travaillant pour ou avec L'ORÉAL a droit à un environnement de travail sain, sûr et sans risque et la sécurité au travail dépend de chacun d'entre nous.

## Nous devons

- + Prendre toutes les précautions raisonnables afin de maintenir un environnement de travail sûr et sain
- + Nous assurer que nos actes n'entraînent aucun risque, pour nous-mêmes ou pour les autres
- + Nous assurer que nous savons ce qu'il faut faire en cas d'urgence sur le lieu de travail
- + Signaler immédiatement au responsable sécurité de notre site ou à notre hiérarchie tout accident, même mineur, ainsi que tout comportement, installation ou situation de nature à compromettre la sécurité de notre environnement de travail

## Nous ne devons pas

- Ignorer les règles de la Société sur l'hygiène, la santé et la sécurité au travail

## Éthique ?

**15.1 - Ma responsable hiérarchique m'a dit qu'elle pensait que je ne dormais pas assez et m'a conseillé de ne pas sortir si souvent le soir après le travail. Elle craint que je ne m'assoupisse et sois victime d'un accident. C'est vrai qu'il m'est arrivé une ou deux fois d'avoir un peu sommeil, mais je peux faire mon travail. Il me semble que ce que je fais hors de mes heures de travail ne la regarde pas. N'ai-je pas droit au respect de ma vie privée ? Je pense qu'elle va un peu loin. Que dois-je faire ?**

Ce que vous faites de vos soirées ne regarde que vous. Mais si votre fatigue vous met, ou met vos collègues, en situation de danger, votre responsable hiérarchique a raison de vous en parler, tout en faisant preuve de tact et en respectant votre vie privée. Bien que nous respections la vie privée de nos Collaborateurs, nous ne pouvons pas accepter des comportements pouvant engendrer une situation de danger. Il n'y a pas de compromis en matière de sécurité.

**15.2 - Mon responsable de production m'a demandé exceptionnellement de désactiver un système de sécurité qui ralentit la ligne de production. Que dois-je faire ?**

On ne doit jamais désactiver, déconnecter ou neutraliser un système de sécurité ou un équipement de contrôle sans l'approbation préalable d'un responsable sécurité. Si votre responsable de production insiste, vous devez refuser et en informer la Direction du site et votre DRH. La sécurité est un engagement absolu qui ne doit en aucun cas être compromis par des contraintes de calendrier ni pour aucune autre raison.

**15.3 - En tant que représentante, je conduis souvent après la tombée de la nuit dans des grandes villes ou des zones rurales. Quelquefois, je ne me sens pas en sécurité. J'ai alerté mon responsable, mais il n'a donné aucune suite. Dois-je remonter cela à quelqu'un d'autre dans l'entreprise ?**

Oui, prenez contact avec votre responsable des Ressources Humaines afin de discuter des solutions possibles pour éviter ce type de situation.

**15.4 - J'ai un de mes collègues qui me semble très stressé en ce moment. J'ai déjà essayé de lui parler mais il refuse. Hier, il a fait un malaise au travail. Que dois-je faire ?**

Il est important que les Ressources Humaines et la hiérarchie de votre collègue soient immédiatement informées afin qu'elles puissent intervenir rapidement. Si vous n'êtes pas certain que c'est le cas, il ne faut pas hésiter à le faire remonter de votre côté.

**15.5 - Je viens juste d'apprendre que l'un de nos sous-traitants a été trouvé en train de boire de l'alcool dans nos locaux. Dans la mesure où il n'est pas salarié de L'ORÉAL, dois-je m'en préoccuper ?**

Signalez à votre hiérarchie tout comportement qui pourrait compromettre la sécurité de votre environnement de travail ou mettre quiconque en danger.

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la santé, l'hygiène et la sécurité, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à  **votre hiérarchie, à votre Responsable Hygiène et Sécurité, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique ;** ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation : Parlons-en Ensemble »).



# DIVERSITÉ

**La diversité des talents renforce notre créativité et nous permet de développer et commercialiser des produits pertinents. L'ORÉAL met en valeur tous les types de beauté.**

**L'ORÉAL est un employeur inclusif et non-discriminant. Nous facilitons l'intégration professionnelle des personnes en difficultés d'accéder à l'emploi et notamment les personnes en situation de handicap et les groupes sociaux et/ou ethniques sous-représentés.**

## Nous devons

- + Soutenir et promouvoir l'engagement de L'ORÉAL en matière de diversité notamment dans ses politiques Ressources Humaines, Marketing, Achats et Contribution aux Communautés
- + Nous assurer que nos fournisseurs, clients et partenaires commerciaux connaissent la politique de L'ORÉAL en matière de diversité

## Nous ne devons pas

- Pratiquer de discrimination ou harceler pour des raisons liées :
  - au sexe
  - au handicap
  - à la situation familiale
  - aux préférences sexuelles
  - à l'âge
  - aux opinions politiques et philosophiques
  - aux convictions religieuses
  - à l'activité syndicale
  - aux origines ethniques, sociales, culturelles ou nationales

Cela s'applique non seulement au moment de l'embauche mais également aux décisions concernant la formation, la promotion, le maintien dans l'emploi et les conditions de travail en général ainsi que dans nos rapports avec nos fournisseurs, nos clients, nos partenaires commerciaux et autres tiers

## Éthique ?

**16.1 - Qu'entend exactement L'ORÉAL par « discrimination » ? S'agit-il de la définition qu'en donnent les lois de mon pays ou est-elle différente ?**

La première règle est que L'ORÉAL respecte les lois nationales. Dès lors, tout Collaborateur qui violerait la législation nationale en matière de discrimination pourrait faire l'objet de sanctions. Il existe cependant certains pays où la législation sur la discrimination n'est pas assez protectrice contre certains comportements que notre Société considère pourtant comme inacceptables. L'ORÉAL est par exemple opposé aussi bien à la discrimination directe qu'indirecte. La discrimination directe correspond à toute mesure en matière d'emploi, de formation, de promotion, de maintien au sein de l'entreprise ou de tout autre aspect de la vie professionnelle faisant que certains ne bénéficient pas d'un traitement équitable ou de l'égalité des chances. La discrimination indirecte correspond à toute mesure qui, bien qu'apparemment neutre, a pour conséquence de désavantager une personne par rapport aux autres en raison de son sexe, de son âge, d'un handicap ou d'une autre caractéristique.

**16.2 - Les RH me proposent d'intégrer une personne handicapée dans mon équipe. Je sais que la diversité est importante à L'ORÉAL mais je crains que cette personne ait un absentéisme plus important qui viendra perturber le fonctionnement de l'équipe et je serai obligé de lui accorder un traitement de faveur ce qui créera des jalousies au sein de l'équipe.**

Il s'agit là d'idées reçues. L'expérience montre que la présence de personnes handicapées n'entraîne pas de différence dans les relations de travail. Pour les candidats handicapés comme pour les autres, le recrutement est basé sur les compétences. La seule différence est que la compatibilité avec le poste de travail est systématiquement vérifiée et des aménagements sont éventuellement envisagés ce qui est d'ailleurs peu souvent le cas.

**16.3 - J'ai un membre de mon équipe qui va avoir 50 ans. Je voulais organiser un petit pot pour fêter ça mais elle ne veut pas, en prétextant qu'à L'ORÉAL, il n'y a pas d'avenir professionnel pour les seniors et qu'elle ne veut pas qu'on attire l'attention sur son âge. Que puis-je lui répondre ?**

Il faut rassurer votre collègue et l'inciter à rencontrer son DRH pour parler de son évolution de carrière. L'ORÉAL s'est engagé à offrir à tous une dynamique de carrière, quel que soit son âge et permettre à chacun d'être acteur de son évolution de carrière.

**16.4 - Un de mes collègues n'a pas sélectionné un fournisseur qui pourtant me semble répondre à toutes nos attentes. Au vu des commentaires qu'il fait souvent, je soupçonne que c'est en raison de la nationalité et les origines ethniques du fournisseur. Que dois-je faire ?**

Toute discrimination fondée sur la couleur de peau, la nationalité ou l'origine ethnique est inacceptable à L'ORÉAL. Elle prive chacun du respect qui lui est dû. Essayez d'en parler à votre Correspondant Diversité et sinon, vous devez le signaler à votre hiérarchie ou au Directeur des Achats.

**16.5 - Je ne me sens pas à l'aise quand j'entends des mauvaises blagues à propos de certains de mes collègues qui sont homosexuels/homosexuelles. Que dois-je faire? Dois-je en parler aux RH?**

L'homophobie est totalement inacceptable. Chacun de nous a le droit au respect de l'autre. Nous voulons un environnement de travail ouvert et inclusif. Si vous rencontrez un problème de ce genre, essayez de faire comprendre à ceux qui font ces blagues que leur comportement n'est pas acceptable. Sinon, parlez-en à votre hiérarchie, votre DRH, votre Correspondant Diversité ou votre Correspondant Éthique.

**16.6 - J'aime organiser une réunion de synthèse, le vendredi en fin de journée, pour faire le point sur les événements de la semaine. Je sais que cela pose problème à deux des membres de l'équipe qui, pour des raisons religieuses, préfèrent partir tôt ce jour-là. S'agit-il d'une forme de discrimination indirecte?**

Il pourrait effectivement s'agir de discrimination indirecte si vous n'aviez pas une raison légitime à tenir une telle réunion le vendredi en fin de journée ou s'il existait d'autres moyens plus appropriés pour réaliser vos objectifs. Il semble dans ce cas que vous ayez une raison légitime (vérifier les progrès accomplis par l'équipe et répondre aux questions) – mais devez-vous vraiment l'organiser le vendredi en fin de journée? N'obtiendriez-vous pas le même résultat en la tenant plus tôt le même jour ou bien encore le lundi matin?

**16.7 - J'entends souvent dire que la diversité est importante pour le Groupe. Est-ce que cela veut dire que je ne dois embaucher ou promouvoir que des femmes ou des personnes issues de minorités ethniques?**

Non, ce n'est pas ce que l'on attend de vous. À L'ORÉAL, nous embauchons sur la base des compétences et de l'expérience; vous devez donc choisir le meilleur candidat pour le poste concerné. Mais n'oubliez pas que la diversité ne concerne pas uniquement les femmes et les minorités ethniques. Cela vaut également pour d'autres catégories potentiellement défavorisées, telles que les personnes handicapées, les personnes plus âgées, etc.

**16.8 - Si je partage les mêmes convictions religieuses que certains de mes collègues, ai-je le droit de les inviter à un groupe de prière?**

Vous pouvez inviter les Collaborateurs partageant la même foi. Cependant, nous demandons à chacun de respecter les convictions des autres. Cela suppose de s'abstenir de tout prosélytisme (c'est-à-dire tenter de convertir les autres).

**16.9 - Je suis sur le point de partir en congé maternité et je me fais des soucis sur les conditions de mon retour et mes chances futures d'évolution de carrière. À qui dois-je en parler?**

La politique de L'ORÉAL est d'accompagner ses Collaboratrices durant le congé maternité. Outre le congé maternité rémunéré, L'ORÉAL garantit la réintégration de ses Collaboratrices à l'issue de leur congé maternité, dans leur poste antérieur ou un poste équivalent en termes de statut et de salaire. Il faut que vous fassiez le point avec votre Directeur des Ressources Humaines avant votre départ.

## OpenTalk

**Qui contacter?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la diversité, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à  **votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines, à votre Correspondant Diversité ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre «J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble»).

# HARCÈLEMENT MORAL

Chacun d'entre nous a droit au respect et à la dignité humaine. À L'ORÉAL, ce principe est fondamental dans notre façon de travailler. Tout comportement ou action pouvant aller à l'encontre de ce droit, et en particulier toute forme de harcèlement moral, est inacceptable.

## Nous devons

- + Soutenir et promouvoir l'engagement de L'ORÉAL en faveur d'un lieu de travail exempt de toute forme de harcèlement moral
- + Être respectueux des autres: traiter nos collègues de travail et nos partenaires commerciaux comme nous aimerions qu'ils nous traitent

## Nous ne devons pas

- Sciemment chercher à blesser ou vexer ou pousser une personne à la faute

## Éthique ?

**17.1 - Qu'entend exactement L'ORÉAL par « harcèlement moral » ? Je ne crois pas qu'il existe dans mon pays de loi à ce sujet.**

La première règle est que L'ORÉAL respecte les lois nationales. Dès lors, tout Collaborateur qui violerait la législation nationale en matière de harcèlement moral pourrait faire l'objet de sanctions. Il existe cependant certains pays où L'ORÉAL considère que la législation sur le harcèlement moral n'est pas assez protectrice contre certains comportements que notre Société considère pourtant comme inacceptables. Selon les circonstances, des comportements pourront être considérés comme inappropriés, par exemple:

- Les faits et gestes visant à blesser moralement ou à vexer
- Pousser volontairement une personne à l'erreur
- Toute forme d'humiliation ou d'intimidation
- L'isolement physique ou social (la « placardisation »)

Le harcèlement peut aussi exister entre collègues. Votre législation nationale peut être dépourvue de disposition sur ce sujet. Néanmoins, ce type de comportement est certainement réprimé même s'il n'est pas fait explicitement référence au harcèlement moral.

**17.2 - Ma responsable hiérarchique peut se montrer très intimidante. Je sais que c'est pour nous inciter à faire un travail de qualité mais, parfois, elle peut se montrer vraiment humiliante, ce qui nuit au moral de toute l'équipe. Que puis-je faire ?**

Le rôle de votre responsable hiérarchique est de stimuler et de motiver son équipe à effectuer le travail de qualité que L'ORÉAL attend de tous. Ainsi, il est tout à fait justifié qu'elle évalue la performance des membres de l'équipe ou fasse des commentaires à ce propos. Cependant, un manager doit également traiter son équipe avec respect et agir de manière appropriée. Si vous considérez que vous n'êtes pas traité de façon professionnelle, vous devez essayer d'en parler à votre manager. Vous pouvez également consulter votre Directeur des Ressources Humaines. Un bon environnement de travail nécessite l'implication et le soutien de tous, des responsables comme des équipes.

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant du harcèlement moral, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation : Parlons-en Ensemble »).





# HARCÈLEMENT SEXUEL

Chacun d'entre nous a droit au respect et à la dignité humaine. À L'ORÉAL, ce principe est un élément fondamental de notre façon de travailler. Aucun comportement, aucun agissement pouvant enfreindre ce droit n'est acceptable, et en particulier toute forme de harcèlement sexuel.

## Nous devons

- + Soutenir et promouvoir l'engagement de L'ORÉAL en faveur d'un lieu de travail exempt de toute forme de harcèlement sexuel
- + Nous abstenir de tout harcèlement sexuel tant en interne que vis-à-vis des tiers avec lesquels nous sommes en contact professionnel

## Nous ne devons pas

- Poursuivre un comportement si on vous indique qu'il est indésirable

## Éthique ?

**18.1 - Qu'entend exactement L'ORÉAL par « harcèlement sexuel » ? S'agit-il de la définition qu'en donnent les lois de mon pays ou est-elle différente ?**

La première règle est que L'ORÉAL respecte les lois nationales. Dès lors, tout Collaborateur qui violerait la législation nationale en matière de harcèlement sexuel pourrait faire l'objet de sanctions. Il existe cependant certains pays où L'ORÉAL considère que la législation sur le harcèlement sexuel n'est pas assez protectrice contre certains comportements que notre Société considère pourtant comme inacceptables. Selon les circonstances, des comportements peuvent être considérés inappropriés en raison de leur gravité ou de leur fréquence. Il en est ainsi :

- Des contacts physiques indésirables ou inappropriés, des emails, regards ou autres gestes, commentaires, invitations ou sollicitations de nature sexuelle
- De la distribution ou l'exposition de documents, posters, objets, etc... de nature sexuelle
- De soumettre l'obtention d'une promotion ou d'une autre condition d'emploi à des actes de nature sexuelle ou romantique

Le harcèlement sexuel peut concerner les hommes et les femmes. Il peut se produire dans les locaux de L'ORÉAL ou dans un autre lieu où nous avons des activités.

**18.2 - Lors d'une soirée d'équipe, une de mes collègues a trouvé que notre supérieur hiérarchique avait un comportement inapproprié à son égard, notamment avec des gestes, regards et propos déplacés. Elle n'ose pas en parler, ne voulant pas paraître trop prude ni risquer de compromettre son évolution professionnelle. Que dois-je faire à ce sujet ?**

Vous devez encourager votre collègue à en parler à votre supérieur hiérarchique si elle s'en sent capable. Sinon, elle doit signaler cette situation au Directeur des Ressources Humaines. Si votre collègue n'agit pas, ce sera à vous de le faire et de rapporter ce qu'elle vous a dit à votre Directeur des Ressources Humaines, même si vous ne connaissez pas la totalité des faits ou que vous n'en avez pas été le témoin direct. Il est essentiel de mettre un point d'arrêt à tout comportement inacceptable avant qu'il ne puisse dégénérer.

**18.3 - J'ai une réunion avec un client et il est toujours en train de me toucher et faire des commentaires à propos de ma silhouette et comment il achèterait plus si j'acceptais d'aller dîner avec lui. C'est un client, pas un Collaborateur L'ORÉAL alors je ne suis pas sûr que L'ORÉAL fasse quelque chose.**

Vous devez en parler à votre hiérarchie ou à votre Directeur des Ressources Humaines. La politique de L'ORÉAL consiste à s'assurer que leurs Collaborateurs ne font pas l'objet de harcèlement sexuel, y compris par des partenaires commerciaux.

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant le harcèlement sexuel, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en **à votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique** ; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une préoccupation : Parlons-en ensemble »).





## ACTIVITÉS POLITIQUES ET « LOBBYING »

L'ORÉAL ne verse aucune contribution aux partis politiques, hommes politiques et institutions connexes. Par contre, L'ORÉAL, en tant que leader dans l'industrie cosmétique, considère comme son devoir d'être proactif et de participer au dialogue accompagnant l'élaboration des réglementations dans les pays dans lesquels il est implanté.

L'ORÉAL respecte le droit de chaque Collaborateur de participer, à titre personnel, à des activités politiques, dès lors qu'il est clair qu'en le faisant, il ne représente pas l'entreprise.

### Nous devons

- + Si nous participons à des activités politiques personnelles, indiquer clairement que nous ne représentons en aucune façon L'ORÉAL
- + Informer notre hiérarchie si notre participation à des activités politiques pourrait nous empêcher de remplir nos fonctions à L'ORÉAL ou créer une confusion entre nos positions politiques personnelles et celles de L'ORÉAL (voir le chapitre « Conflits d'Intérêts »)
- + Respecter strictement les règles de L'ORÉAL en matière de cadeaux et invitations et de prévention de la corruption (voir le chapitre « Corruption et Paiements de Facilitation »)

### Nous ne devons pas

- Utiliser les fonds et les ressources de la Société (y compris notre temps de travail, le téléphone, le papier, le courrier électronique et tout autre bien de la Société) afin de mener ou de soutenir des activités politiques personnelles
- Faire de la politique sur le lieu de travail
- Laisser penser que L'ORÉAL soutient nos activités politiques personnelles
- Entrer en discussion avec les représentants des autorités publiques ou des partis politiques concernant la réglementation locale ou internationale sauf autorisation expresse de notre Patron de Pays/Entité et sous réserve d'être inscrit, s'il existe, au registre des lobbyistes concerné

### Éthique ?

**19.1 - Je suis bénévole pour un candidat local dont les valeurs me semblent très similaires à celles de L'ORÉAL. Puis-je utiliser la photocopieuse pour imprimer quelques tracts ?**

Non. N'utilisez ni votre temps de travail, ni aucune autre ressource de la Société pour soutenir une quelconque activité politique.

**19.2 - Mon responsable hiérarchique m'a suggéré de faire un don à la campagne de sa fille aux élections municipales. Est-ce approprié ?**

Non. Même si votre responsable ne vous l'impose pas, une telle demande, même innocente, n'est pas appropriée et pourrait être considérée comme une pression intolérable.

**19.3 - Je veux me présenter pour une fonction politique au niveau de ma ville. Sur mes affiches, je compte dire que je travaille à L'ORÉAL.**

Ceci n'est pas approprié car cela pourrait être perçu comme un soutien implicite de L'ORÉAL à votre candidature.

**19.4 - C'est quoi exactement le « lobbying » ? Quand on en entend parler dans les médias, cela n'a pas toujours très bonne réputation.**

Le « lobbying » est une activité qui consiste à établir et alimenter un dialogue avec les autorités chargées de la réglementation susceptible d'affecter notre activité afin qu'elles comprennent comment cette réglementation peut nous affecter. Si nous pensons que cette réglementation peut nous porter préjudice, nous le faisons savoir et essayons d'en limiter les effets. L'ORÉAL communique régulièrement sur les positions qu'elle a été amenée à prendre et les autorités et institutions auprès desquelles et via lesquelles elle participe à ce dialogue, dans le respect le plus strict de la législation applicable en la matière.

**19.5 - Les Collaborateurs peuvent-ils faire part de leurs engagements et opinions politiques sur le lieu de travail ?**

L'ORÉAL respecte le droit de chaque Collaborateur de participer à des activités politiques mais le lieu de travail n'est pas le bon forum pour discuter politique.

### OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant les activités politiques ou le lobbying, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à  **votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble »)

# RESPONSABILITÉ VIS-À-VIS DE L'ENVIRONNEMENT

L'ORÉAL respecte l'environnement et s'efforce de minimiser son impact écologique. Nous avons pour objectif de communiquer ouvertement sur nos réalisations en ce domaine comme sur nos défis.

De nombreuses activités, nécessaires à la commercialisation de nos produits, ont un effet direct sur l'environnement. Il est de la responsabilité de chacun de chercher à réduire cet impact lorsque c'est possible. En ce domaine, chaque petit geste compte.

## Nous devons

- + Contribuer aux initiatives environnementales de L'ORÉAL
- + Favoriser l'utilisation de matériaux recyclables et le développement d'emballages biodégradables
- + Réfléchir en quoi nos comportements, dans tous nos domaines d'activité, ont un impact sur l'environnement, de sorte à le minimiser chaque fois que possible. Nous pouvons, par exemple, réduire le nombre de déplacements et voyages inutiles, économiser l'énergie et l'eau et éviter de produire des déchets. Lorsque ces derniers ne peuvent être évités, nous devons veiller à ce que les matériaux soient recyclés ou mis au rebut de façon responsable. Les plus petits gestes peuvent faire la différence, comme par exemple trier les déchets alimentaires dans nos cafétérias
- + Prendre toute mesure nécessaire pour empêcher les infractions aux directives environnementales de L'ORÉAL
- + Rapporter immédiatement tout déversement ou émission inhabituels dans l'eau ou l'air à notre responsable hiérarchique ou à notre responsable de l'hygiène et de la sécurité

## Nous ne devons pas

- Ignorer les règles de la Société sur la protection de l'environnement

## Éthique ?

**20.1 - Le système de contrôle antipollution de l'un des composants essentiels de notre système de fabrication est défectueux. Je viens d'apprendre qu'il faudra trois jours pour recevoir les pièces de rechange et le réparer. Pouvons-nous vraiment nous permettre de stopper la production alors que notre carnet de commandes est plein ?**

Nous n'avons pas le choix. Notre engagement envers de bonnes pratiques environnementales passe avant les profits à court terme ou les plans de production. Cette machine ne doit pas fonctionner sans le système antipollution requis. Vous devez en informer vos responsables hiérarchiques et rechercher ensemble une solution.

**20.2 - Dans la mesure où nous respectons la législation nationale, pourquoi serions-nous tenus par les règles environnementales de L'ORÉAL qui peuvent nous amener à être moins compétitifs ?**

L'engagement de L'ORÉAL concernant l'environnement va au-delà de la simple conformité aux dispositions légales. Si vous pensez que cela implique un problème de compétitivité, discutez-en avec votre responsable hiérarchique.

**+** **POUR PLUS D'INFORMATION :**  
sur les engagements de L'ORÉAL en matière d'environnement, consultez les « Targets 2020: Sharing Beauty with All ».

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant le respect de l'environnement, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à  **votre hiérarchie, à votre Responsable Hygiène et Sécurité, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique**; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation: Parlons-en Ensemble »).



# CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ

L'ORÉAL est un Groupe citoyen, socialement responsable et engagé auprès des collectivités dans lesquelles il développe son activité. Nous encourageons nos Collaborateurs à jouer un rôle actif pour la collectivité.

## Nous devons

- + Comprendre que toute initiative d'intérêt général représente un engagement sur le long terme. Chaque action, indépendamment de sa taille, ne doit être engagée qu'avec un plan clairement défini sur l'évolution du partenariat dans le temps

## Nous ne devons pas

- Engager L'ORÉAL dans des actions ne reflétant pas ses Principes Éthiques et la stratégie du Groupe, en matière de projets d'intérêt général
- Obliger des Collaborateurs ou des partenaires commerciaux à contribuer par des cadeaux, ou des fonds, à des projets de mécénat soutenus par L'ORÉAL

## Éthique ?

**21.1 - Une association philanthropique dans laquelle je me suis engagée localement a demandé si L'ORÉAL pouvait fournir gratuitement quelques produits afin de soutenir sa cause. Je sais qu'il y a une grande quantité de shampooings et de gels douche qui va être détruite car leur packaging est obsolète. Je pourrais m'arranger pour en obtenir sans que personne ne le sache. Puis-je les donner ?**

L'ORÉAL souhaite vous soutenir dans vos initiatives d'intérêt général, si elles sont cohérentes avec la stratégie de l'entreprise. Vous devriez en parler à votre responsable qui verra si l'objet de ce projet est en accord avec la stratégie de L'ORÉAL, et pourra le proposer à la personne en charge du mécénat dans votre pays.

**21.2 - L'hôpital dans lequel je suis bénévole chaque semaine, demande à ce que chacun aide à recruter de nouveaux volontaires et souhaiterait que j'implique davantage L'ORÉAL. Je sais que plusieurs de mes collègues pourraient être intéressés. Puis-je leur en parler directement ?**

Si cet hôpital représente une opportunité cohérente avec la politique de mécénat de L'ORÉAL, vous devriez en parler à votre responsable pour voir s'il serait possible de construire un partenariat entre l'entreprise et l'hôpital. Au-delà de l'aide financière, L'ORÉAL veut développer des partenariats qui associent à la fois des dons financiers ou en nature, mais également la contribution directe des Collaborateurs, particulièrement par le partage de notre expérience pour aider les autres. Vous pourriez être le sponsor du Groupe pour ce projet et développer un programme significatif sur le long terme.

### ⊕ POUR PLUS D'INFORMATION :

sur les engagements de L'ORÉAL en matière de contribution à la collectivité, consultez les « *Targets 2020 : Sharing Beauty with All* ».

## OpenTalk

**Qui contacter ?** Si vous êtes confronté à une préoccupation concernant la contribution à la communauté, ne la gardez pas pour vous. Parlez-en à  **votre hiérarchie, à votre Directeur des Ressources Humaines ou à votre Correspondant Éthique** ; ils vous apporteront leur aide et leur soutien (voir également le chapitre « J'ai une Préoccupation : Parlons-en Ensemble »).

# LE RÔLE DU MANAGER

**En tant que Manager, vous avez des responsabilités supplémentaires car :**

- **Vous donnez l'exemple et promouvez une conduite éthique**
- **Vous êtes un décideur, confronté à des questions plus complexes et plus difficiles**
- **Votre équipe fera appel à vous pour de l'aide et des conseils**

## Comment donner l'exemple ?

Au-delà de votre comportement quotidien qui se doit d'être exemplaire, quelques gestes simples permettent de démontrer l'importance que vous attachez à la démarche éthique de L'ORÉAL, notamment :

- Afficher L'ESPRIT L'ORÉAL dans votre bureau
- Toujours avoir la Charte Éthique à portée de main
- Ne jamais demander ni même suggérer à votre équipe de ne pas respecter la Charte Éthique
- Prendre le temps d'expliquer la Charte Éthique aux nouveaux Collaborateurs
- Trouver des moments dans l'année (et pas seulement pendant Ethics Day) pour évoquer des questions éthiques
- Régulièrement réfléchir aux dilemmes éthiques qui peuvent se poser dans votre activité
- Évoquer en détail les compétences éthiques, « Agit/Dirige avec Générosité » et « Obtient des Résultats avec Intégrité » au cours des entretiens annuels
- Dès que vous en avez l'occasion, reconnaître et valoriser le comportement particulièrement éthique et courageux d'un Collaborateur

Vos Collaborateurs peuvent aussi hésiter à venir vous parler de leurs préoccupations et questions éthiques. Vous pouvez les mettre à l'aise en leur indiquant régulièrement que vous êtes à l'écoute de leurs éventuelles préoccupations et leur rappelant qu'un Collaborateur ayant fait part, de bonne foi, de ses préoccupations, ne peut faire l'objet de mesures de représailles.

## Comment prendre en compte l'éthique dans vos décisions ?

Lorsque vous devez prendre une décision, référez-vous aux questions dans la partie « Comment utiliser cette Charte ? ». Souvenez-vous, ce n'est pas parce que vous avez le droit de faire quelque chose que c'est nécessairement en ligne avec les Principes Éthiques du Groupe.

Si vous avez pris une décision pour des raisons éthiques, et sous réserve de nos règles de confidentialité, faites en part à votre équipe afin qu'ils puissent profiter de votre connaissance et suivre votre exemple.

## Comment répondre aux questions de vos équipes ?

Assurez-vous d'être informé des différentes politiques éthiques du Groupe. Il vous appartient de les faire connaître à vos équipes. Prenez le temps également d'écouter vos Collaborateurs : c'est rarement facile pour eux d'évoquer ce type de questions.

Si vous ne savez pas répondre à leurs questions, il vous incombe de les orienter vers la personne la mieux à même de les conseiller. Les questions éthiques sont rarement simples mais elles ne doivent pas être évitées.

**Qu'y a-t-il de plus important pour moi en tant que Manager : atteindre mes objectifs financiers ou commerciaux ou bien ceux explicités dans la Charte Éthique ?**

Ces objectifs sont parfaitement compatibles, et directement liés. Agir comme il se doit - et pour les bonnes raisons - est toujours une bonne pratique des affaires. Les intérêts de la Société ne peuvent jamais être bien servis par des pratiques contraires à l'éthique ou illégales.

**Est-ce que les Principes Éthiques s'appliquent à tous niveaux de la hiérarchie jusqu'au sommet ?**

Les Principes Éthiques s'appliquent à tous. Plus on a de responsabilités, plus on a un devoir d'exemplarité. Un double standard serait inacceptable et contraire à l'éthique de L'ORÉAL.



**Réalisation :**

Directeur Général de l'Éthique, Délégué du Président  
L'ORÉAL

**Siège administratif :**

41, rue Martre  
92117 CLICHY CEDEX  
France

**Siège social :**

14, rue Royale  
75008 PARIS  
France

*<http://ethics.loreal.wans>  
[www.lorealetics.com](http://www.lorealetics.com)*

**Photographes :**

Stéphane de Bourgies, Stéphane Patti. Tous droits réservés

**Conception: meanings**

*[www.meanings.fr](http://www.meanings.fr)*



L'ORÉAL éthique

LA BEAUTÉ DE L'ÉTHIQUE · L'ÉTHIQUE DE LA BEAUTÉ