

# L'ORÉAL

## ETIK

---

## MÅDEN VI ARBEJDER PÅ

2007

# INDHOLD

<b>L'ORÉAL KULTUREN</b>	<b>1</b>
<b>FORORD</b>	<b>2</b>
af Sir Lindsay Owen-Jones og Jean-Paul Agon	
<b>FORORD</b>	
af koncernledelsen	<b>3</b>
<b>SÅDAN ANVENDES DENNE KODEKS</b>	<b>4</b>
<b>RESPEKT FOR DEN ENKELTE, RESPEKT FOR LOVEN OG RESPEKT FOR LOKALE SKIKKE</b>	<b>5</b>
<b>TALE ÅBENT</b>	<b>6</b>
<b>SOM FORRETNING</b>	<b>7</b>
Produktsikkerhed og -kvalitet	8
Nøjagtighed i finansiell og forretningsmæssig dokumentation	9
Brug af virksomhedens ressourcer	10
Fortrolige oplysninger	11
Når man repræsenterer virksomheden	12
Gaver og underholdning	13
Bestikkelse og betalinger under bordet	15
<b>SOM MEDARBEJDER</b>	<b>16</b>
Sundhed, sikkerhed og tryghed	17
Diversitet	18
Chikane og mobning	20
Sexchikane	21
Privatlivets fred	22
Interessekonflikter	23
<b>SOM EN ANSVARLIG MEDBORGER</b>	<b>25</b>
Politiske aktiviteter	26
Bidrag til lokalsamfundet	27
Miljøhensyn	28
<b>YDERLIGERE VEJLEDNING FOR LEDERE</b>	<b>29</b>
Lederens rolle	30
Annoncering og markedsføring	31
Insiderhandel	32
Udvælgelse af leverandører og rimelig behandling af leverandører	33
Fair konkurrence	35
Skatter og afgifter	36

# L'ORÉAL KULTUREN

**Hos L'ORÉAL mener vi, at alle stræber efter skønhed. Vores mission er at hjælpe mænd og kvinder over hele verden med at virkeliggøre denne stræben, og udtrykke deres individuelle personligheder fuldt ud. Det er dette, der giver vores forretning og vores medarbejders arbejdsliv mening og værdi. Vi er stolte af vores arbejde.**

## SOM FORRETNING

Vores strategi for lederskab er baseret på fortsatte investeringer i strengt videnskabelig forskning og udvikling. Dette gør det muligt for vores mærker at levere produkter, som er innovative, særdeles effektive, praktiske og behagelige at bruge, og som fremstilles i henhold til de mest krævende standarder for kvalitet og sikkerhed. Vi stræber efter udmærkelse, og udfordrer konstant os selv og vores metoder. Vi lægger stor vægt på ærlighed og klarhed: vores forbrugerannoncering er baseret på beviselig virkning og videnskabelige data. Vi forpligter os til at opbygge stærke og langvarige forbindelser med vores kunder og leverandører, med udgangspunkt i tillid og gensidigt udbytte. Vi driver vores forretning med hæderlighed: vi respekterer lovgivningen i de lande, hvor vi opererer, og overholder god ledelsesmæssig praksis. Vi opretholder høje standarder inden for regnskabsføring og -rapportering, og støtter kampen imod korruption. Vi leverer langsigtet, vedvarende værdi for vores aktionærer ved at beskytte og udnytte virksomhedens aktiver på den mest effektive måde.

## SOM MEDARBEJDER

Vi stræber efter at gøre L'ORÉAL til en god arbejdsplads. Vi ved, at vores medarbejdere er vores største aktiv. De er berettiget til at nyde godt af et sikkert og sundt arbejdsmiljø: et arbejdsmiljø hvor personligt talent og værdi anerkendes, diversitet værdsættes, privatlivets fred respekteres, og hvor der tages hensyn til balancen mellem arbejds- og privatliv. Vi ønsker at tilbyde vores medarbejdere et stimulerende miljø, spændende personlige muligheder og muligheden for at gøre en forskel. Vi opmuntrer til åbenhed, mod, gavmildhed og respekt, således at alle vores medarbejdere føler sig frie til at fremkomme med alle de spørgsmål, ideer og bekymringer, de måtte have.

## SOM EN ANSVARLIG MEDBORGER

Vi spiller vores rolle i skabelsen af en verden af skønhed og retfærdighed. Vi er opmærksomme på vores indvirkning på vores natur og miljøet omkring os, herunder biodiversiteten, og søger konstant at minimere den: vi er fast besluttet på ikke at gå på kompromis med fremtiden af hensyn til resultater i dag. Vi bidrager positivt til de lande og de samfund, hvor vi er til stede, og respekterer lokale kulturer og særpræg. Vi forpligter os til at respektere menneskerettighederne. Vi ønsker at medvirke til at standse udnyttelse af børnearbejde og anvendelse af tvangsarbejde. Vi ønsker at afskaffe dyreforsøg i vores industri, og vi bidrager til udviklingen og accepten af alternative metoder. Vi opsøger aktivt og giver fortrinsret til forretningspartnere, der deler vores værdier og vores etiske forpligtelser.

**Det er i denne ånd, at vi opererer: L'ORÉAL KULTUREN.**

# FORORD

AF SIR LINDSAY OWEN-JONES  
OG JEAN-PAUL AGON



L'ORÉAL bygger på et sæt af fundamentale værdier, som har været vores rettesnor gennem hele virksomhedens levetid, og som fortsat er det. Vores værdier har formet vores kultur, og de underbygger vores omdømme.

Igennem mange år har vi givet disse værdier videre mundtligt. Men nu hvor vi er så mange, og med vores tilstedeværelse i stadig flere lande, mener vi, at tiden er inde til at samle alle vores værdier i et enkelt dokument: Et dokument, som både kan virke som inspiration og bringe os alle tættere på hinanden.

Vi lever i en tidsalder, der er præget af hurtige ændringer. Det er ikke længere tilstrækkeligt blot at dele en fælles overbevisning. Vi har også behov for i dette nye dokument klart at kunne give udtryk for, hvordan vi i praksis lever op til vores ansvar.

Det gør vores værdier levende og viser, hvordan de inspirerer og guider os i de beslutninger, vi træffer i vores daglige arbejde.

Vi har alle et ansvar for at leve op til den adfærdskodeks, som er drivkraften bag L'ORÉALs integritet og etiske standarder. Vi regner med, at hver og en af jer vil respektere dem og give dem videre.

Vi tror på, at vores forpligtelse til at leve op til disse stærke værdier, og demonstrere vores høje etiske standarder i alt, hvad vi gør, vil sikre, at L'ORÉAL mere end nogensinde før vil blive set som en eksemplarisk organisation: En der indgyder respekt og tillid.

**SIR LINDSAY OWEN-JONES**  
Chairman

**JEAN-PAUL AGON**  
Chief Executive Officer

# FORORD

## AF KONCERNLEDELSEN



Vi forpligter os til at levendegøre L'ORÉAL KULTUREN i vores daglige arbejde. Dette er af afgørende betydning for virksomhedens fortsatte succes.

Det er også derfor, at vi har udviklet denne kodeks. Den har til formål at hjælpe os alle med at forstå, hvad der forventes af os som L'ORÉAL-medarbejdere. Den gælder for os alle, uanset hvor vi er beskæftiget og hvilken rolle vi spiller – hvad enten vi er juniormedarbejdere eller koncerndirektører.

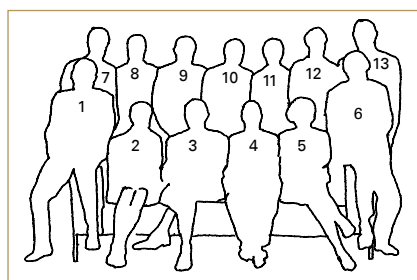
Som ambassadører for L'ORÉAL og som borgere i vores samfund forpligter vi os alle hver især til at følge kodeksen – både i ånd og bogstav.

Du skal altid huske på, at:

- Værdierne og principperne, der er beskrevet i dette dokument, ikke er valgfri: de skal alle respekteres
- Det er dig, der skal foregå med et godt eksempel: L'ORÉALS ry er, hvad du gør det til
- Du bliver bedømt ikke kun på det du gør, men også på måden, du gør det på
- Ethiske spørgsmål er sjældent lette, men de skal besvares

Det er vores råd, at du ikke holder sådanne spørgsmål for dig selv: tal om dem, og søg råd.

Hæderlighed og respekt er altafgørende for den måde, vi arbejder på.



**1 JEAN-JACQUES LABEL**  
President  
L'Oréal Professional Products

**2 BRIGITTE LIBERMAN**  
Managing Director  
Active Cosmetics International

**3 JEAN-PAUL AGON**  
Chief Executive Officer

**4 GEOFF SKINGSLEY**  
Executive Vice-President  
Human Resources

**5 BÉATRICE DAUTRESME**  
Executive Vice-President  
Corporate Communications,  
External Affairs & Prospective

**6 PATRICK RABAIN**  
President  
L'Oréal Consumer Products

**7 LAURENT ATTAL**  
President and Chief  
Executive Officer  
L'ORÉAL USA

**8 JOCHEN ZAUMSEIL**  
Managing Director of  
the Asia Zone

**9 JOSEPH BITTON**  
Managing Director of the  
Latin America Zone

**10 JEAN-PHILIPPE BLANPAIN**  
Executive Vice-President  
Production & Technology

**11 MARC MENESGUEN**  
President  
L'Oréal Luxury Products

**12 CHRISTIAN MULLIEZ**  
Executive Vice-President  
Administration & Finance

**13 JEAN-FRANÇOIS GROLLIER**  
Executive Vice-President  
Research & Development

# SÅDAN ANVENDES DENNE KODEKS

MÅDEN VI ARBEJDER PÅ erstatter ikke eventuelle eksisterende politikker, og du skal blive ved med at leve op til de regler og standarder, der er etableret på din arbejdsplads. I stedet er det tanken med denne kodeks at tilvejebringe en ramme for disse politikker, så det bliver lettere for dig at forstå meningen bag dem.

Men, og mindst lige så vigtigt, er den også et redskab, som kan hjælpe dig med at håndtere spørgsmål eller dilemmaer, som måtte opstå i forbindelse med den måde, vi arbejder på.

Intet dokument kan naturligvis forudse og tage højde for enhver situation, som måtte kunne opstå, ikke mindst fordi mange etiske dilemmaer opstår i "gråzonerne", hvor løsningerne ikke ligger lige for. Derfor skal du, hver gang du står over for, hvad du føler, er en vanskelig etisk beslutning, stille dig selv følgende spørgsmål:

1. Er det i overensstemmelse med L'ORÉAL KULTUREN og MÅDEN VI ARBEJDER PÅ?
2. Er det lovligt?
3. Hvordan påvirker mine handlinger vores forskellige interesser, og hvordan ville de reagere, hvis de fik kendskab til mine handlinger?
4. Hvis jeg ikke er sikker, har jeg så spurgt om hjælp?

Vi erkender, at visse situationer ikke er nemme. I tilfælde af tvivl er den **gyldne regel at tale om sagen og diskutere den åbent**.

Faglige problemstillinger, f.eks. vedrørende finans, HR, sundhed og sikkerhed, jura og skat, indkøb og andet, behandles bedst af interne eksperter.

## Sp: Gælder dette dokument for mig?

Sv: Alle os, der arbejder hos L'ORÉAL, kan blive stillet over for et etisk dilemma under vores daglige arbejde: hvordan vi opfører os over for kolleger og reagerer på deres opførsel; hvordan vi håndterer vanskelige eller ubehagelige krav fra kunder eller leverandører; hvordan vi løser spørgsmål om brugen af virksomhedens aktiver. Hvert af disse spørgsmål har en etisk dimension. Denne kodeks tilvejebringer nyttige og praktiske retningslinier vedrørende disse og mange andre almindelige dilemmaer, som vi alle kan blive stillet over for fra tid til anden.

L'ORÉAL KULTUREN og MÅDEN VI ARBEJDER PÅ henvender sig til alle medarbejdere i L'ORÉAL-koncernen og dennes datterselskaber over hele verden.

Kodeksen vedr. forretningsetik findes aktuelt på 41 sprog. Den engelske version af kodeksen er referencedokumentet.

# RESPEKT FOR DEN ENKELTE

Vi forventer, at alle medarbejdere og forretningsenheder samarbejder på en respektfuld og åben måde. På den måde kan vi opretholde en kultur, der er præget af loyalitet, tillid og solidaritet, på tværs af hele organisationen. Vi bør alle bestræbe os på at værdsætte andre personers ideer, og anerkende andres bidrag.

Teamwork skal fremmes, og succeser såvel som fiaskoer skal deles. Vi skal lytte aktivt og dele oplysninger efter behov, og samtidigt overholde koncernens regler vedrørende fortrolighed. Endelig er nedgørelse af kollegaer i modstrid med L'ORÉALs værdier.

# RESPEKT FOR LOVEN

L'ORÉAL opererer i mange lande – der er hjemsteder for vidt forskellige kulturer, love og politiske systemer.

Som grundregel gælder det, at vi, når vi som forretning og som enkeltpersoner udfører vores opgaver, altid skal respektere lovene i de lande, hvor L'ORÉAL opererer.

L'ORÉAL lægger særlig stor vægt på overholdelse af lovens ånd og bogstav i tilfælde af love vedrørende:

- Menneskerettigheder; forbud mod børnearbejde og tvangsarbejde; diskrimination; arbejdstid og aflønning; medarbejdernes kollektive repræsentation
- Kvalitet, sundheds- og sikkerhedsstandarder
- Miljøet
- Korruption og bestikkelse
- Beskatning og den nøjagtige videregivelse af finansielle oplysninger
- Fair konkurrence

L'ORÉAL søger at udbrede disse principper til virksomhedens forretningspartnere og at sikre, i så høj grad som muligt, at sådanne partnere også respekterer disse love og regulativer.

# RESPEKT FOR LOKALE SKIKKE

MÅDEN VI ARBEJDER PÅ er blevet til med hjælp fra L'ORÉAL-medarbejdere fra hele verden. Vi tror på, at kernebudskaberne vil kunne anvendes overalt og på tværs af hele vores organisation.

Vi skal, overalt hvor det er muligt, sikre, at vi udfører vores aktiviteter på en måde, der tager hensyn til de kulturelle og sociale traditioner i de samfund, som vi kommer i kontakt med.

Der kan opstå tilfælde, hvor retningslinierne i denne kodeks afviger fra lokal lov eller lokale skikke i et specifikt land. Hvis dette er tilfældet, skal vi altid leve op til de lokale love overalt, hvor disse sætter højere standarder end dem, der er beskrevet i vores kodeks. Hvis vores kodeks derimod sætter højere standarder, skal denne lægges til grund frem for den lokale lov - med mindre dette resulterer i, at handlingen bliver ulovlig.

# TALE ÅBENT

## **L'ORÉAL opfordrer til en kultur af åbenhed, hvor medarbejdere kan give udtryk for deres ægte bekymringer.**

Alle medarbejdere forventes at påtage sig et personligt ansvar for at sikre, at vores opførsel lever op til L'ORÉAL KULTUREN og MÅDEN VI ARBEJDER PÅ.

Vi opfordrer alle medarbejdere til at fremføre deres synspunkter, forsvare deres meninger og sige til, hvis de oplever uacceptable handlinger eller krav.

Vi anerkender, at medarbejdere kan have bekymringer vedrørende visse procedurer og kan have behov for råd og vejledning for at hjælpe med at overkomme dem.

Det er vores politik, at enhver bekymring, der gives udtryk for i god tro, om uredelig opførsel for så vidt angår virksomheden eller enhver af dennes medarbejdere eller forretningspartnere skal efterforskes omhyggeligt, og at der tages passende skridt for at behandle udfaldet af denne efterforskning. "God tro" betyder, at du videregiver oplysninger, som du mener, er ærlige og retvisende på det pågældende tidspunkt, også selv om det senere viser sig, at du tog fejl.

Vi vil give feedback til den enkeltperson, som har givet udtryk for en bekymring, i den udstrækning dette er passende og kan gøres uden at krænke juridiske krav eller andre forpligtelser mht. fortrolighed.

Vi vil sikre en fair proces i tilfælde af en efterforskning, og vi vil særligt respektere principperne om retfærdig rettergang og formodning om uskyld.

Alle oplysninger, der afgives i løbet af en efterforskning, vil blive kommunikeret på en "need-to-know"-basis, og enhver medarbejder, der giver udtryk for sådanne bekymringer i god tro, vil blive beskyttet imod gengældelse. Det forventes, at alle viser fuld samarbejdsvilje under en sådan efterforskning.

Den normale vej, som skal følges, når man vil rejse sådanne sager, er via din direkte leder. Hvis du af den ene eller anden grund ikke føler dig tryk ved dette, skal du rejse sagen over for din Human Resources Manager. Der findes muligvis yderligere muligheder i dit land, såsom medarbejderrepræsentanter, klageprocedurer eller en hjælpelinie.

## **Det er den administrerende direktør i dit land, der har det endelige ansvar for at sikre, at L'ORÉAL KULTUREN og MÅDEN VI ARBEJDER PÅ respekteres.**

Hvis du har rejst en sag lokalt og ikke er tilfreds med de svar, den lokale ledelse har givet dig, eller i de undtagelsestilfælde, hvor det ikke er på sin plads at rejse en sag lokalt, kan du kontakte L'ORÉALs Group Director for etik på følgende måde:

**hjemmeside:** [www.lorealetics.com](http://www.lorealetics.com)

**brev:** **Group Director of Ethics, L'ORÉAL,**  
41, rue Martre, 92117 CLICHY, FRANKRIG

**Vær opmærksom på, at selv om vi ikke afviser anonyme henvendelser, så opfordrer vi til at undgå dem. Det er vores opfattelse, at vi stiller tilstrækkelige garantier, til at gøre det unødvendigt for en medarbejder, der rapporterer om en bekymring i god tro, at skjule sin identitet. Det er også vanskeligt at efterforske en sag grundigt, hvis den rapporteres anonymt.**

# MÅDEN VI ARBEJDER PÅ SOM FORRETNING

“Vi stræber efter udmærkelse, og udfordrer konstant os selv og vores metoder”

L'ORÉAL KULTUREN



# PRODUKTSIKKERHED OG -KVALITET

**Produktsikkerhed og -kvalitet er til alle tider altafgørende.**

**Det er vores produkters overlegne egenskaber, kvalitet og sikkerhed, som viser vores dedikation og respekt over for vores forbrugere, som gør os værdige til deres tillid, understreger vores mærkers anseelse og sikrer, at L'ORÉAL forbliver den førende inden for vores område.**

**Vi forpligter os til at markedsføre produkter, der har bevist deres effekt og sikkerhed, garanteret af strenge afprøvninger.**

**Hver eneste L'ORÉAL-medarbejder over hele verden skal forpligte sig til opnåelsen af total produktkvalitet fra ideen bliver til og til distributionen, og selv efter at produktet er blevet markedsført.**

**Alle os, der er involveret i udvikling, fremstilling, markedsføring, distribution og salg af vores produkter, forventes at:**

- Overholde alle lovgivningsmæssige og regulatoriske krav vedrørende produktudvikling og mærkning
- Opfordre til en fri og åben udveksling af synspunkter om produktsikkerhed, således at ingen sikkerhedsmæssige problemer overses
- Sikre at de højeste hygiejnestandarder og stramme kvalitetskontroller anvendes på ethvert trin i produktionsprocessen
- Sikre at alle uønskede effekter hos forbrugere rapporteres til afdelingen for post-marketing overvågning
- Reagere prompte på enhver bekymring vedrørende mulige problemer med produktsikkerhed, tolerance og kvalitetskontrol

Sp: Jeg arbejder på en produktionslinie, og jeg har lagt mærke til, at der er fejl på nogle af de færdige produkter, hvilket viser, at der er en maskine, som giver anledning til nogle kvalitetsproblemer. Jeg ved, at det er meningen, at vi skal stoppe produktionen, når noget sådant sker, men min overordnede har ikke reageret. Jeg ved, at produktionsplanerne er meget stramme. Skal jeg stole på, at hun ved, hvad hun gør, når hun ignorerer problemet?

Sv: L'ORÉAL har etableret kvalitetskontroller ved hvert trin af produktionsprocessen for at sikre, at vores kunder modtager produkter af den højeste kvalitet. Kvaliteten har første prioritet, uanset produktionsplanerne. Du skal uden tøven standse linien, og åbent forklare din leder problemet, og samarbejde med hende og resten af teamet for at løse problemet, før produktionen igangsættes igen.

Sp: Vi har modtaget en rapport fra en leverandør, hvoraf det fremgår, at der kan være opstået forurening af en nylig sending ingredienser. Produkterne, der indeholder de pågældende ingredienser, er allerede blevet afsendt til vores kunde, og der er ikke konkrete tegn på forurening af vores produkter. Har vi pligt til at tilbagekalde hele den pågældende produktion?

Sv: Hos L'ORÉAL reagerer vi prompte på enhver bekymring, der vedrører vores produktsikkerhed. Du bør med det samme diskutere problemet med din leder eller din sikkerhedsrepræsentant.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører produktsikkerhed, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, din sikkerhedsrepræsentant eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# NØJAGTIGHED I FINANSIEL OG FORRETNINGSMÆSSIG DOKUMENTATION

**Nøjagtighed er altafgørende for en succesrig forretning. Det er en væsentlig del af det at køre en forretning lovligt, ærligt og effektivt. Vi har alle pligt til at sørge for, at al vores dokumentation, både finansiell og anden dokumentation, er nøjagtig. I særdeleshed er det afgørende for at kunne give vores aktionærer gennemskuelig, regelmæssig og troværdig information.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi påtager os vores del af ansvaret for, at der til enhver tid opretholdes en nøjagtig finansiell og forretningsmæssig dokumentation
- Vi opbevarer dokumentationen sikkert og følger eventuelle retningslinier vedrørende opbevarelse af dokumentation
- Vi samarbejder med vores interne og eksterne revisorer
- Vi afviser enhver transaktion med kontanter. Hvis der ikke er andre alternativer, skal kontante transaktioner udtrykkeligt autoriseres, registreres og dokumenteres korrekt
- Vi sikrer, at vi ikke sælger, overfører eller kasserer noget L'ORÉAL-aktiv uden korrekt autorisation og dokumentation

---

Sp: Jeg er blevet bedt om at kontrollere den salgsrapport, som min leder har udarbejdet til årsopgørelsen. Under gennemgangen har jeg fundet noget, som jeg tror, er en fejl, som ingen ellers ser ud til at have opdaget. Jeg er lidt nervøs for at nævne det, for jeg vil nødig ødelægge mit forhold til min leder. Hvad bør jeg gøre?

Sv: Grunden til at du er blevet bedt om at kontrollere salgsrapporten er netop for at sikre, at der ikke er nogen fejl. Hvis du ikke siger noget om det, gør du ikke dit arbejde godt nok, og du tjener ikke virksomhedens interesser. Du bør tale med din leder, om det du har fundet. Han eller hun har ingen grund til at blive vred på dig; tvært imod, du har gjort som du skal ved at forhindre, at unøjagtige oplysninger bliver sendt videre op i systemet.

Sp: Dagligdagen er nogen gange lidt hektisk, og jeg kan ikke altid lige finde alle de kvitteringer, jeg skal bruge for at få udbetalt mine udlæg. Er det i orden, at jeg tilføjer nogle fiktive udgiftsposter, som er mindre end det beløb, der kræver kvittering, for på den måde at komme op på det korrekte samlede beløb? Det vil ikke på nogen måde være uhæderligt, da jeg ikke vil få udbetalt mere end det, jeg har krav på. Jeg vil bare sikre, at jeg får, hvad jeg har krav på.

Sv: Nej, dette er ikke i orden. Det vil betyde at udgiftsrapporterne er unøjagtige, og det vil videre medføre en unøjagtig bogføring. Du er nødt til at påtage dig ansvaret for at beholde alle dine kvitteringer; det er den eneste garanti for, at du vil få de udbetalinger, du har krav på.

Sp: En af vores kunder har spurgt, om de kan betale via forskellige konti og ved en kombination af kontanter og checks. Er dette acceptabelt? Hvad bør jeg gøre?

Sv: Du skal udvise særlig forsigtighed med transaktioner af denne type. Der kan være tale om hvidvaskning af penge, en proces hvor penge, der er opnået gennem ulovlige aktiviteter (f.eks. narko, bestikkelse og prostitution) skjules eller gives udseende af at være lovlige. Du skal derfor altid informere din direkte leder før du accepterer betalingen, og du skal gøre alt, hvad du kan, for at sikre dig, at der er tale om en redelig transaktion. Blandt de faresignaler, man skal holde øje med, er: betalinger foretaget i andre valutaer end den i fakturaen angivne; forsøg på at foretage betaling med kontanter; betalinger foretaget af personer, der ikke er kontrahenter; betalinger til og fra en konto, der er forskellig fra den, der bruges i det normale forretningsforhold; og anmodninger om at foretage en overbetaling.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører finansiell nøjagtighed, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, din Financial Director eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# BRUG AF VIRKSOMHEDENS RESSOURCER

**Virksomhedens ressourcer er beregnet til at hjælpe medarbejderne med at opnå L'ORÉALS forretningsmæssige mål. Misbrug eller spild af virksomhedens ressourcer, herunder medarbejdernes tid, skader os alle og skader L'ORÉALS driftsmæssige og finansielle resultater.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi som hovedregel undgår privat brug af virksomhedens aktiver. Begrænset anvendelse af kommunikationsmidler såsom e-mail, telefon og Internettet kan være acceptabelt, så længe det ikke medfører urimelige omkostninger og ikke griber forstyrrende ind i udførelsen af dit arbejde
- Vi respekterer og beskytter virksomhedens aktiver for at sikre, at de hverken går tabt, beskadiges, misbruges eller spildes, lånes ud til andre, overføres, sælges eller doneres uden autorisation
- Vi undgår upassende anvendelse af computersystemer, virksomhedens e-mailkonti og Internettet
- Vi anerkender, at alle virksomhedens aktiver og dokumenter tilhører L'ORÉAL

Sp: Jeg har mistanke om, at et medlem i mit team kører sin egen konsulentvirksomhed i arbejdstiden, og at han anvender virksomhedens laptop og e-mail til dette. Jeg har nævnt dette for en ven i IT-afdelingen. Han kan skaffe sig adgang til fyrens e-mail, og har tilbudt mig at hjælpe mig med at snuse lidt rundt for at finde ud af, hvad der foregår. Er dette i orden?

Sv: Nej. Hvis du får mistanke om sådanne forhold, skal du tale direkte med din leder om det. Virksomheden har klare procedurer for, hvordan og hvornår man skaffer sig adgang til medarbejdernes e-mailkonti i forbindelse med efterforskning af uredelig opførsel eller af andre lovlige grunde. Selv om din ven i IT-afdelingen har adgang til disse konti, må han ikke anvende denne til dette formål uden korrekt autorisation via virksomhedens officielle kanaler.

Sp: Vores printer derhjemme er gået i stykker, og min kone har akut behov for at sende sit CV i forbindelse med et muligt job. Er det i orden, hvis jeg skriver det ind og printer det på arbejdet?

Sv: Generelt er det i orden, at du bruger computeren uden for arbejdstiden til at skrive personlige dokumenter, så længe det kun sker af og til, i et rimeligt omfang og ikke griber forstyrrende ind i udførelsen af dit arbejde.

Sp: Jeg modtager løbende e-mails med "dagens vits" fra en ven i en anden afdeling, nogen af dem er rigtig sjove. Jeg har lyst til at sende dem videre til mine kolleger, og give dem lidt at smile af på en mandag morgen, men jeg er ikke sikker på, om min leder vil synes om det. Hvad skal jeg gøre? Skal jeg slette hende fra min liste over kontaktpersoner?

Sv: Brug din almindelige sunde fornuft. Husk på, at ikke alle har den samme humor, og du bør tænke dig om to gange, før du videresender disse "vits". Du skal særligt være opmærksom på, at virksomhedens e-mail og Internet-adgangssystemer ikke må anvendes til at åbne, gemme, sende eller publicere materiale, som ikke er i overensstemmelse med L'ORÉAL KULTUREN – herunder især respekten for den enkelte. Dette inkluderer naturligvis pornografiske billeder eller billeder med et åbenlyst seksuelt, politisk eller religiøst indhold, eller noget som kan fremme vold, had eller intolerance.

Sp: På arbejdet kan vi købe produkter med rabat i virksomhedens medarbejdershop. Nogen gange får jeg også gratis produkter fra mine venner i Marketing. Jeg har foræret nogle af disse produkter til min tante, og hun har foreslået, at vi kunne sælge dem på Internettet. Er dette i orden?

Sv: Nej, du må ikke sælge disse produkter. Medarbejderne har adgang til gratis produkter eller til produkter med rabat, fordi vi føler, at det er vigtigt for alle L'ORÉAL-medarbejdere, uanset deres funktion, at de kender og kan nyde godt af vores produkter. Det er en del af det at være stolt over vores arbejde. Dette betyder også, at produkterne er til personligt brug. Du kan også give dem væk som gaver til familie og venner, men det skal være undtagelsen der bekræfter reglen.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører brugen af virksomhedens aktiver, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# FORTROLIGE OPLYSNINGER

**Uautoriseret offentliggørelse af fortrolige oplysninger kan være skadeligt for L'ORÉAL. Vi skal alle sikre, at alle oplysninger, der ikke er almindeligt kendte i offentligheden, holdes strengt fortroligt. De af os, der har adgang til fortrolige oplysninger, der tilhører vores forretningspartnere, har en tilsvarende forpligtelse til at beskytte disse mod offentliggørelse.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi begrænser videregivelsen af fortrolige oplysninger til personer med et legitimt "behov for at vide", som tjener L'ORÉALs interesser
- Vi sikrer alle fortrolige kunde- og leverandørdata, både på papir og i elektronisk form
- Vi forhindrer afsløring af fortrolige oplysninger til tredjeparter uden for L'ORÉAL (herunder medarbejdernes familiemedlemmer)
- Vi undgår at diskutere eller arbejde med fortrolige oplysninger på offentlige steder, hvor samtaler kan blive overhørt eller data kan blive kompromitteret
- Vi sørger for, at vi ikke afslører en tidligere medarbejders fortrolige oplysninger
- Vi afleverer alle fortrolige oplysninger (herunder alle kopier af originalt materiale), når vi forlader L'ORÉAL

Sp: Mine venner spørger mig ofte om mit arbejde hos L'ORÉAL: de er nysgerrige om, præcis hvad det er, vi kommer i vores produkter, og hvilke nye produktlanceringer, vi arbejder med. Det er klart, at jeg i kraft af mit arbejde kender en stor del af svarene – men, hvor meget kan jeg fortælle dem?

Sv: Enhver oplysning (skriftlig, elektronisk eller i anden form), som ikke er offentligt tilgængelig, og som du kender til i kraft af din ansættelse hos L'ORÉAL, skal betragtes som værende fortrolig. At afsløre sådanne oplysninger, selv til venner, som man har fuld tillid til, er upassende. Det kan skade L'ORÉALs interesser.

Sp: Forleden dag ledsagede jeg en kunde til et møde. På vej til mødelokalet passerede vi forbi en kollegas kontor. Hans dør var åben, og han var i gang med at tale med en anden kunde om vores prisbetingelser med medhør slået til på telefonen. Netop som vi passerede, kunne vi høre, hvordan han tilbød nogle særlige vilkår – alt sammen inden for min kundes hørevidde! Han skal da være mere forsigtig, ikke?

Sv: Vi skal alle træffe de nødvendige forholdsregler til at beskytte fortrolige oplysninger, også på selve arbejdspladsen: for eksempel ved at overholde politikken om et "rent skrivebord", ved at holde filer og arkiver under lås, ved at ændre vores kodeord regelmæssigt og udvise forsigtighed, når vi anvender medhør på telefonen. Man kan aldrig vide, hvem der kan komme forbi, og selv blandt L'ORÉAL-medarbejdere må kommercielt følsomme oplysninger kun deles på en "need-to-know"-basis.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører fortrolighed, skal du tage passende skridt til at løse det. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, finansafdelingen eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# NÅR MAN REPRÆSENTERER VIRKSOMHEDEN

**L'ORÉALS anseelse afhænger af vores alle sammens opførsel og handlemåde.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi agerer under hensyntagen til L'ORÉALS bedste interesser
- Vi demonstrerer L'ORÉALS værdier i vores professionelle optræden
- Vi undgår at tale eller skrive på vegne af L'ORÉAL, med mindre vi er korrekt autoriserede til det
- Vi undgår at tale eller skrive om emner, der ligger uden for vores personlige ekspertise
- Vi sikrer os, at der ikke opstår uklarhed om, hvad der er vores personlige holdninger, og hvad der er virksomhedens. (Du skal således for eksempel undgå at anvende L'ORÉALS brevpapir eller e-mail til at udtrykke personlige holdninger eller til personlige forretningsformål.)

---

Sp: Jeg var inde på en kollegas blog og så, at han udtrykte en række personlige holdninger til L'ORÉALS ledelse. Han oplyste ikke, at han var medarbejder hos L'ORÉAL, men det var ret let at gennemskue ud fra andre oplysninger, han anførte, som for eksempel "Jeg arbejder for verdens førende kosmetikvirksomhed"! Burde jeg tage en snak med ham om dette?

Sv: Weblogs (blogs) er ved at udvikle sig til en meget populær måde at udtrykke sig på. Når medarbejdere deltager i blogs, skal de gøre det klart, at de udtrykker deres egne, personlige holdninger, og tage alle nødvendige forholdsregler for at sikre, at disse ikke på nogen måde kan misforstås som værende L'ORÉALS. I de fleste tilfælde vil det ikke være korrekt at identificere en selv som L'ORÉAL-medarbejder i en sådan blog. Du bør tage problemet op med din kollega først. Det er meget muligt, at han ikke har indset, at hans handlinger kan være i modstrid med L'ORÉALS interesser. Om nødvendigt kan du eventuelt beslutte at gå til din leder.

Sp: Vores team deltog i en konference, som betød at vi skulle overnatte og spise middag på konferencehotellet. En af mine team-kolleger drak mere, end han burde have gjort under middagen, og begyndte at opføre sig dumt, fortælle dumme vittigheder og optræde aggressivt over for hotelpersonalet. Hvad skal jeg sige til ham om hans opførsel?

Sv: Selv om optrinnet fandt sted om aftenen, så var din kollega alligevel ude i forretningsmæssigt øjemed. For andre omkring ham repræsenterede han L'ORÉAL. Det er klart, at hans opførsel ikke var acceptabel.

Sp: Nogen gange synes det som om, at Internettet er fyldt med misvisende oplysninger om L'ORÉAL. Er det ikke mit ansvar at sørge for at det bliver korrigeret?

Sv: Nej. Hvis der cirkulerer fejlagtige oplysninger i offentligheden, skal du fortælle det til din leder eller til kommunikationsafdelingen, og de vil så tage affære, hvis det er påkrævet. Men, ingen medarbejder, der ikke er autoriseret til at gøre det, må videregive virksomhedsoplysninger eller virksomhedssynspunkter på Internettet eller andre steder.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører det at repræsentere virksomheden, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, kommunikationsafdelingen eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# GAVER OG UNDERHOLDNING

**Udveksling af gaver og underholdning kan være med til at opbygge forståelse og forbedre samarbejdet, men det kan også medføre en interessekonflikt mellem personlig interesse og professionel forpligtelse.**

**Når man modtager gaver, er den "gyldne regel" fuld offentlighed.**

**Når man giver gaver eller underholdning, er den "gyldne regel" rimelighed og hvordan det vil blive opfattet af den bredere offentlighed.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi aldrig accepterer gaver eller underholdning fra en leverandør, med mindre der tydeligt er tale om noget, der kun har symbolsk værdi
- Vi aldrig giver eller accepterer kontante gaver
- Vi sikrer, at alle gaver og al underholdning, som vi tilbyder, er passende og i overensstemmelse med L'ORÉALS værdier
- Vi, når vi indleder et nyt forretningsmæssigt forhold, sikrer os, at alle parter fra starten er klare over L'ORÉALS retningslinier vedrørende gaver og underholdning. Vi undersøger, hvilken politik vores forretningspartner har på dette område. Dette har stor betydning for at undgå eventuelle misforståelser
- Vi med det samme oplyser vores ledelse om, hvilke gaver eller invitationer, vi har modtaget

Sp: Må jeg tilbyde en L'ORÉAL-kunde billetter til en koncert, som jeg ikke selv kan overvære?

Sv: Der skal være én fra L'ORÉAL til stede, som kan tale forretning med kunden som en del af en sådan udflugt. Den samme regel gælder, når det drejer sig om at acceptere invitationer fra en leverandør. Dette kan kun accepteres, hvis underholdningen står i et fornuftigt forhold til og er normalt og almindelig praksis for jeres forretningsmæssige forbindelse, samt at leverandøren er til stede.

Sp: Vi har netop afsluttet en vigtig handel med en ny kunde. Min salgschef har foreslået, at vi inviterer ham på natklub for at fejre det. Jeg syntes, det var en god idé – indtil jeg opdagede, at det var en strip-klub! Jeg føler mig ikke godt tilpas med at invitere til den slags underholdning. Er det mig, der er overfølsom?

Sv: Underholdning, der tilbydes til kunder, skal ikke kun være rimelig, men også acceptabel. Ud over at kunne være i modstrid med L'ORÉAL KULTUREN vil en sådan type klub muligvis også kunne få kunden til at føle sig ubehageligt til mode, for ikke at nævne eventuelle medlemmer af dit salgsteam, som finder den slags "underholdning" smagløs. Du bør opfordre din salgschef til at finde et mere egnet alternativ. På længere sigt vil dette tjene virksomhedens interesser.

Sp: Med henblik på at få solgt en række udgåede produkter har en leverandør netop tilbudt mig en personlig rabat på 15%. Kan jeg acceptere dette?

Sv: Nej, du kan ikke acceptere en rabat, med mindre det er et tilbud til samtlige L'ORÉAL-medarbejdere.

**Sp:** Som en del af mit job arrangerer jeg en masse forretningsmøder, -rejser og konferencer. Nu har det hotel, hvor jeg ofte bestiller værelser til L'ORÉAL-medarbejdere, tilbudt mig en gratis weekend til mine forældre i anledning af deres bryllupsdag. Det er et pænt træk. Kan jeg acceptere dette?

**Sv:** Nej. Selv om du ikke personligt får noget ud af gaven, vil det at acceptere den gøre det vanskeligere at være upartisk, når du fremover skal arrangere hotelophold for L'ORÉAL. Bare mistanken om en sådan mulig interessekonflikt er upassende og skal undgås ved høfligt at takke nej til tilbudet og fortælle om grunden til dette.

**Sp:** En leverandør har netop tilbudt mig en stor gavekurv med hans produkter. Jeg ved, at den ikke kan have kostet ham meget, så kan jeg – og bør jeg – acceptere den?

**Sv:** Du kan kun acceptere gaver og invitationer, som har en symbolsk værdi. For eksempel er produkter med leverandørens logo eller en æske chokolade normalt i orden. I det beskrevne tilfælde bør du takke leverandøren for dennes gavmildhed, men høfligt takke nej til gaven. Hvis du tror, at det vil skade jeres forhold, hvis du afviser gaven, skal du rådføre dig med din ledelse for at finde den bedste måde at håndtere situationen på.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører gaver og underholdning, skal du undersøge, hvad politikken er i dit land, og ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, indkøbsafdelingens ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# BESTIKKELSE OG BETALINGER UNDER BORDET

Det er vores holdning, at korruption er uacceptabel. En sådan opførsel er ikke i overensstemmelse med L'ORÉAL KULTUREN, er ikke til fordel for de samfund, hvor vi arbejder, og udgør en omkostning for virksomheden. Bestikkelse er en form for korruption, og er ulovlig i de fleste lande, især i de tilfælde, hvor offentligt ansatte er involveret. Visse lande forbyder tillige "betalinger under bordet". Disse defineres som betalinger, der benyttes for at sikre eller sætte skub i rutinemæssig juridisk myndighedsbehandling såsom udstedelsen af tilladelser eller toldfrigivelse af varer. De fleste er i realiteten en form for bestikkelse.

Det forventes af os alle, at:

- Vi aldrig foretager kontante betalinger eller tilbyder eller lover kontanter eller tjenester (herunder gaver og underholdning) til myndighedspersoner, andre funktionærer og personer, som påvirker disse
- Vi aldrig bevidst foretager sådanne betalinger gennem tredjemand – hvilket betyder, at vi skal være omhyggelige under udvælgelse og overvågning af underleverandører, agenter og forretningspartnere
- Vi sikrer, at vi uden ophold informerer vores administrerende direktør, hvis vi finder os selv i en situation, hvor en sådan betaling er uundgåelig, og at vi til fulde dokumenterer kravet

Sp: Jeg er blevet bedt om at hyre en lokal "konsulent" til at hjælpe os med at få alle de nødvendige tilladelser i hus, som vi skal have fra de lokale myndigheder. Konsulenten har bedt om at få udbetalt et større forskud, og han har oplyst, at han vil bruge pengene til at "få sat skub i processen". Eftersom vi ikke rigtig ved, hvad pengene bliver brugt til, er der så nogen grund til, at vi bekymrer os om dette?

Sv: Ja. Hvis du har mistanke om, at en agent agerer ukorrekt, må du ikke udbetale et sådant forskud før du har kunnet sikre dig, at der ikke er blevet foretaget eller vil blive foretaget ukorrekte betalinger. Det kan på grund af kulturforskelle være ganske vanskeligt at efterforske sådanne sager i visse lande, men enhver agent, der samarbejder med multinationale virksomheder, bør kunne forstå nødvendigheden af disse forholdsregler.

Sp: Jeg er ved at etablere et nyt kontor, og de lokale myndigheder har anmodet om en lille erkendtlighed, før de vil installere vores telefonlinier. Må jeg foretage denne betaling?

Sv: Virksomheden betaler ikke erkendtligheder til funktionærer for at sikre udførelsen af deres officielle forpligtelser. Hvis der ikke er tale om betaling af et legitimt installationsgebyr, må du ikke betale det.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører bestikkelse og betalinger under bordet, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, indkøbsafdelingens ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# MÅDEN VI ARBEJDER PÅ SOM MEDARBEJDER

“Vi stræber efter at gøre L'ORÉAL til en god arbejdsplads. Vi ved, at vores medarbejdere er vores største aktiv”

L'ORÉAL KULTUREN



# SUNDHED, SIKKERHED OG TRYGHED

**Alle os, der arbejder med og for L'ORÉAL, har ret til et sundt, sikkert og trygt arbejdsmiljø.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi overholder virksomhedens regler vedrørende sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen
- Vi tager alle rimelige forholdsregler for at opretholde et sikkert og sundt arbejdsmiljø
- Vi sikrer os, at vi ikke udsætter os selv eller andre for risici med vores handlinger
- Vi sikrer os, at vi ved, hvad vi skal gøre, hvis der opstår en nødsituation på arbejdspladsen
- Vi rapporterer til ledelsen om opførsel, installationer eller andet, der medfører en risiko for at kompromittere et sikkert og trygt arbejdsmiljø, samt enhver arbejdsulykke, uanset hvor lille den måtte være

---

Sp: Min chef siger, at hun er bekymret for, om jeg får tilstrækkeligt søvn, og hun har antydnet, at jeg måske ikke skulle gå så meget i byen om aftenen efter arbejde. Hun siger, at hun er bange for, at jeg skal falde i søvn og komme ud for en ulykke. OK, det er nok muligt, at jeg har været lidt søvngig et par gange – men, jeg kan stadig udføre mit arbejde. Og det kan da ikke være rigtigt, at hun skal blande sig i, hvad jeg laver uden for arbejdstiden? Har jeg ikke ret til privatliv? Jeg synes, hun er lidt smålig. Hvad skal jeg gøre?

Sv: Hvordan du tilbringer dine aftener, er op til dig. Men, hvis din træthed udgør en risiko for dig selv eller for andre, er det korrekt af din leder, at hun tager problemet op med dig – selv om hun skal gøre dette med følsomhed og respekt for dit privatliv. Selv om vi respekterer medarbejdernes ret til privatlivets fred, kan vi ikke acceptere opførsel, som kan give anledning til sikkerhedsrisici for dig selv eller dine kolleger. Vi går aldrig på kompromis med sikkerheden.

Sp: Min produktionschef har bedt mig om at deaktivere en sikkerhedsanordning, som får produktionslinien til at køre langsommere. Hvad skal jeg gøre?

Sv: Du må aldrig forbigå, afbryde eller deaktivere sikkerhedsanordninger eller overvågningsudstyr uden forudgående tilladelse fra en sikkerhedsrepræsentant. Sikkerhed er en absolut forpligtelse, som ikke må kompromitteres på grund af produktionsplaner eller af nogen anden årsag.

Sp: Som salgsrepræsentant kører jeg ofte efter mørkets frembrud med produktprøver i store byområder og på landet. Nogle gange føler jeg mig ikke sikker. Jeg har talt med min chef om sikkerheden, men han har ikke reageret på mine bekymringer. Bør jeg tage sagen op med andre i virksomheden?

Sv: Du bør først og fremmest undgå at sætte dig selv i denne situation, men det kan undertiden være uundgåeligt. Hvis du føler din sikkerhed truet, bør du kontakte din Human Resources Manager for at diskutere mulige løsninger.

Sp: Jeg har ligefrem fundet ud af, at en af vores underleverandører har drukket på vores område. Eftersom der teknisk set ikke er tale om en L'ORÉAL-medarbejder, behøver vi så at bryde os om dette?

Sv: Rapportér til ledelsen om enhver opførsel, som kan kompromittere et sikkert arbejdsmiljø eller udsætte nogen for risici.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører sundhed og sikkerhed, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din sikkerhedsrepræsentant eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# DIVERSITET

**Hos L'ORÉAL tror vi på værdien af forskellighed, og vi ser det som et stort aktiv i vores arbejde. Vores medarbejderes forskelligartede baggrunde øger kreativiteten, og giver os en bedre forståelse for vores kunder.**

**L'ORÉAL er også forpligtet til at lette integrationen på arbejdsmarkedet af personer, som kræver særlig opmærksomhed: unge voksne, underprivilegerede personer og personer med særlige fysiske behov.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi sikrer os, at vi ikke diskriminerer på baggrund af:
  - Køn
  - Handikap
  - Familiemæssig situation
  - Seksuel orientering
  - Alder
  - Politiske eller intellektuelle meninger
  - Religiøs overbevisning
  - Fagforeningsaktiviteter
  - Race, social, kulturel eller national herkomst

Dette gælder ikke kun ved ansættelse, men også ved beslutninger om træning og uddannelse, forfremmelse, fortsat ansættelse og arbejdsvilkår generelt

- Vi støtter og promoverer L'ORÉALS forpligtelse til en mangeartet medarbejderstab
- Vi sikrer os, at vores leverandører, kunder og forretningspartnere er klare over L'ORÉALS politik om diversitet

Sp: Hvad mener L'ORÉAL mere præcist med "diskrimination"? Er definitionen den samme som i lovgivningen i mit land, eller er den anderledes?

Sv: Den første regel er, at L'ORÉAL respekterer lokale love, og derfor kan enhver medarbejder, der bryder lovgivningen om diskrimination i det pågældende land, blive straffet. Men, der kan være lande, hvor L'ORÉAL mener, at lovgivningen om diskrimination ikke forbyder visse handlinger, som virksomheden finder uacceptable. For eksempel er L'ORÉAL modstander ikke kun af direkte diskrimination, men også af indirekte diskrimination.

Direkte diskrimination er enhver handling, som udføres i forbindelse med jobs, træning og uddannelse, forfremmelser, fortsat ansættelse eller ethvert andet aspekt i forbindelse med arbejdslivet, som betyder, at dem, det går ud over, ikke bliver behandlet lige og ikke har lige muligheder.

Indirekte diskrimination er enhver handling som, uanset at den kan synes at være uden betydning, stiller personer af et bestemt køn, en bestemt alder, handikappede eller som på anden måde skiller sig ud, dårligere i sammenligning med andre.

Sp: En kollega i min afdeling fortæller tit vittigheder om menneskers etniske baggrund og religion. Han siger, at det bare er for sjov – men jeg finder hans kommentarer fornærmende og nedgørende. Jeg vil dog nødig opfattes som en dødbider, eller som en, der er overfølsom og uden humor, og jeg er bange for at konfrontere ham. Hvad skal jeg gøre?

Sv: Vittigheder eller nedsættende bemærkninger om andre mennesker på grund af disses hudfarve, deres oprindelsesland, deres religion eller selv deres accent er ikke acceptable for os hos L'ORÉAL. De fornægter den respekt, vi alle har krav på. Sig til din kollega, at du finder hans "vittigheder" stødende. Hvis dette ikke får ham til at stoppe, bør du tage sagen op med din direkte leder eller Human Resources.

**Sp:** Jeg kan godt lide at slutte ugen af med et teammøde fredag aften, så vi kan diskutere eventuelle problemer, som er opstået i ugens løb. Jeg ved, at dette skaber problemer for to af mine teammedlemmer som, af religiøse årsager helst vil gå tidligt om fredagen – med mindre, naturligvis, at der stadig er arbejde, der skal færdiggøres. Er dette indirekte diskrimination?

**Sv:** Det kan betragtes som indirekte diskrimination, hvis du ikke har en legitim grund til absolut af holde mødet fredag aften, eller hvis der er mere velegnede måder til at opfylde dit behov. Det ser ud til, at du har et legitimt behov for mødet (overvågning af dit team's fremskridt og en lejlighed til at besvare deres spørgsmål) – men er det virkelig nødvendigt at holde det møde på en fredag aften? Kunne du opnå det samme ved at holde mødet tidligere samme dag – eller som det første mandag morgen?

**Sp:** Jeg hører hele tiden om, hvor vigtigt diversitet er for virksomheden. Betyder det at jeg helst kun skal hyre eller forfremme kvinder eller mennesker fra etniske minoriteter?

**Sv:** Nej, det er ikke det, der forventes af dig. Hos L'ORÉAL ansætter vi på basis af evner, og du skal derfor vælge den kandidat, der er bedst til jobbet. Men husk på, at diversitet ikke kun er begrænset til etniske minoriteter og kvinder. Det omfatter også andre grupper, som ofte er udsat for diskrimination, som f.eks. handikappede, ældre og så videre.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører diversitet, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# CHIKANE OG MOBNING

**Hver enkelt af os har ret til respekt og menneskelig værdighed. Hos L'ORÉAL er dette princip fundamentalt for vores måde at arbejde på. Enhver opførsel eller handling, der vil kunne krænke denne rettighed, og herunder i særdeleshed enhver form for chikane og mobning, vil ikke blive accepteret. Hos L'ORÉAL udfordrer vi fakta og ideer, ikke enkeltpersoner.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi afholder os fra chikane og mobning
- Vi støtter og promoverer L'ORÉALs forpligtelse om at sikre en arbejdsplads uden mobning og chikane
- Vi er høflige: behandler vores arbejdskolleger som vi selv ønsker at de skal behandle os

**Sp:** Hvad mener L'ORÉAL mere præcist med "chikane" og "mobning"? Jeg tror ikke der findes lovgivning om dette i mit land.

**Sv:** Den første regel er, at L'ORÉAL respekterer lokale love, og derfor kan enhver medarbejder, der bryder lovgivningen om chikane i deres land, blive straffet. Men, der kan være lande, hvor L'ORÉAL mener, at lovgivningen om chikane ikke forbyder visse handlinger, som virksomheden finder uacceptable. Afhængig af omstændighederne kan visse handlinger betragtes som upassende, som for eksempel:

- Handlinger, der har til hensigt at såre eller gøre ked af det
- Med forsæt bringe en person i en situation, hvor denne begår en fejl
- Ydmygelse eller intimidering
- Fysisk eller social isolering (hvor offeret omgives af tavshed og afvisning)

Det kan godt være, at der ikke findes specifik lovgivning om dette i dit land. Du vil imidlertid sandsynligvis erfare, at sådanne handlinger er forbudte ved lov, også selv om de ikke omtales som chikane eller mobning.

**Sp:** Min leder kan i høj grad virke intimiderende. Jeg ved, at hun presser os langt for at vi skal levere arbejde af høj kvalitet, men undertiden kan hun virkelig ydmyge folk, og det påvirker hele teamet's moral. Er der noget, jeg kan gøre ved det?

**Sv:** Din leder forventes at udfordre og drive sit team til at levere arbejde af den kvalitet, vi forventer hos L'ORÉAL. Dette kan betyde, at hun kan kritisere eller kommentere på enkelte teammedlemmers ydelse. En leder forventes imidlertid også at behandle teamets medlemmer med respekt og agere med passende følsomhed. Hvis du føler, at du ikke bliver behandlet professionelt, bør du forsøge at tale med din leder om det. Du kan også tage sagen op med din HR-leder. Et godt arbejdsmiljø kan kun opnås, hvis vi alle involverer os – ledere såvel som medarbejdere.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører chikane og mobning, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# SEXCHIKANE

**Hver enkelt af os har ret til respekt og menneskelig værdighed. Hos L'ORÉAL er dette princip fundamentalt for vores måde at arbejde på. Enhver opførsel eller handling, der vil kunne krænke denne rettighed, og herunder i særdeleshed enhver form for sexchikane, vil ikke blive accepteret.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi afstår fra enhver form for sexchikane
- Med det samme ophører med enhver opførsel, som vi får at vide, er uønsket
- Vi støtter og promoverer L'ORÉALs forpligtelse om at sikre en arbejdsplads uden sexchikane

Sp: Hvad mener L'ORÉAL mere præcist med "sexchikane"? Er definitionen den samme som i lovgivningen i mit land, eller er den anderledes?

Sv: Den første regel er, at L'ORÉAL respekterer lokale love, og derfor kan enhver medarbejder, der bryder lovgivningen om sexchikane i deres land, blive straffet. Men, der kan være lande, hvor L'ORÉAL mener, at lovgivningen om sexchikane ikke forbyder visse handlinger, som virksomheden finder uacceptable. Afhængig af omstændighederne kan visse handlinger, på grund af deres grovhed eller hyppighed, betragtes som upassende, som for eksempel:

- Uopfordret fysisk kontakt, blikke og andre tegn, kommentarer, invitationer eller krav
- Rundsending eller fremvisning af anstødeligt materiale, herunder upassende billeder eller tegneserier

Sp: En af mine kolleger arbejder sammen med en flok mænd, som ofte kommer med seksuelt betonede bemærkninger om kvinder. Disse kommentarer er ofte både grovkornede, uforskammede og nedgørende. Hun tror ikke, at de selv er klare over, hvad det er de gør, men hun finder deres opførsel sårende og nedværdigende. Hun er imidlertid bange for at sige fra, da hun ikke vil anses for at være snerpet – eller blive udsat for lignende bemærkninger rettet imod sig selv. Hvad skal jeg gøre ved det?

Sv: Du bør opfordre din kollega til at tale direkte med mændene, hvis hun føler sig i stand til at gøre dette. Hun kan også henvende sig med problemet til sin direkte leder eller HR-leder. Hvis din kollega ikke selv handler, skal du indberette, hvad hun har fortalt til dig – også selv om du ikke har alle fakta eller selv har overværet chikanen. Det er af afgørende betydning at vi stopper stødende adfærd, før problemet bliver alvorligt.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører sexchikane, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# PRIVATLIVETS FRED

## Vi har alle ret til privatlivets fred.

**L'ORÉAL forpligter sig til at respektere fortroligheden omkring medarbejdernes personlige oplysninger (som f.eks. personlige data, fotos og privatadresse). Kun data, som er nødvendige for en effektiv forretningsførelse, vil blive registreret og opbevaret af L'ORÉAL.**

## Hvis vi er autoriseret til at have adgang til personlige medarbejderdata, forventes det af os, at:

- Vi sikrer os, at vi kun videregiver sådanne oplysninger til autoriserede personer, og kun på en "need-to-know"-basis
- Vi sikrer os, at vi aldrig videregiver sådanne oplysninger til personer uden for L'ORÉAL, medmindre vi juridisk set er forpligtet til dette – eller med medarbejderens udtrykkelige godkendelse
- Vi sørger for, at sådanne oplysninger opbevares sikkert
- Vi afstår fra at opbevare sådanne oplysninger længere end det er nødvendigt for opfyldelsen af de legale eller forretningsmæssige årsager, med henblik på hvilke de blev registreret
- Vi søger råd, før vi overfører sådanne persondata uden for oprindelseslandet

## Det forventes af os alle, at:

- Vi afstår fra at åbne eller gemme personlige medarbejderdata, med mindre vi er passende autoriseret til dette, og at der er et klart forretningsmæssigt behov derfor
- Vi respekterer vores kollegers ret til privatlivets fred

Sp: Jeg vil gerne overraske en af mine kolleger ved at sende en fødselsdagsgave hjem til hende. Jeg har spurgt Human Resources om hendes privatadresse, men de siger, at de ikke må give mig den, fordi det ville være at "krænke hendes ret til privatlivets fred"! Er det ikke lige overdrevet nok?

Sv: Nej. Human Resources-afdelingens svar er helt korrekt – alle personlige medarbejderdata skal forblive fuldstændigt fortrolige: HR-afdelingen kan ikke begynde at lave undtagelser.

Sp: Jeg overhørte for nylig en samtale, min leder havde med Human Resources om en af mine kolleger, og det forhold at hun er alvorligt syg. I min fritid arbejder jeg som frivillig for en velgørende organisation, som hjælper personer med alvorlige sygdomme, og jeg vil gerne vide, om der er noget jeg kan hjælpe med. Kan jeg gå direkte til min kollega eller skal jeg tale med min leder først?

Sv: Du bør ikke kontakte din kollega. I stedet bør du informere din leder og/eller Human Resources-afdelingen om, at du har hørt samtalen. For at respektere din kollegas ret til privatlivets fred, må du naturligvis ikke dele de oplysninger, du har, med andre.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører privatlivets fred, skal du tage passende skridt til at løse det. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# INTERESSEKONFLIKTER

**Vi skal alle undgå situationer, hvor vores personlige interesser kan komme i konflikt med L'ORÉALs interesser.**

**Selv mistanken om en konflikt kan plette L'ORÉALs ry – lige som vores eget.**

**Nøglen til håndtering af potentielle konflikter er fuld åbenhed. Dette gør det muligt, at alt bliver korrekt efterforsket. Resultatet kan meget vel være, at noget som ved første øjekast syntes at være et problem, slet ikke er det, og faktisk overhovedet ikke er spor skadeligt for virksomheden. Men, det er kun ved fuldstændigt åbent at fremlægge alle fakta at alle involverede parter kan få vished for dette – og dermed kan forsikre andre om det også.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi fortæller det til vores direkte leder hvis der er en potentiel interessekonflikt, som kan påvirke eller kan mistænkes for at påvirke vores dømmekraft og handlinger (for eksempel i tilfælde af et familiemedlem, der arbejder for en leverandør)
- Vi afholder os fra at besætte en stilling, involvere os eller have økonomiske interesser i nogen organisation, som er en konkurrent, kunde, leverandør eller anden forretningsmæssig partner til L'ORÉAL, hvis vores stilling hos L'ORÉAL gør det muligt for os at påvirke forretningsforholdet

Sp: En af mine kolleger har en fætter, som netop er blevet ansat hos os, og en af mine gamle klassekammerater er lige begyndt at arbejde sammen med mig. Jeg er lidt bekymret for, om der kan være tale om en interessekonflikt her. Gælder disse regler kun for den nærmeste familie – eller vil de også gælde disse tilfælde?

Sv: Svaret er ganske enkelt: Hvis relationerne er sådan, at de vil kunne påvirke din objektivitet, skal du henholde dig til denne politik og søge vejledning. Det forhold at et familiemedlem eller en ven allerede arbejder hos L'ORÉAL har ingen betydning for en persons egen egnethed som kandidat til et job i virksomheden. Men, vi gør alt, hvad vi kan for at sikre, at lønsamtaler og evalueringer håndteres af en uafhængig person, og at disse situationer løbende overvåges for at sikre objektivitet og retfærdighed for alle.

Sp: Jeg er meget imponeret over kvaliteten af det arbejde en leverandør til L'ORÉAL leverer, og derfor har jeg lyst til at investere i virksomheden. Er der en mulig interessekonflikt her?

Sv: Selv om der kun er tale om et finansielt engagement, kan der godt være en interessekonflikt. Det afhænger af din position hos L'ORÉAL, din indflydelse på indkøbsbeslutninger, størrelsen på din investering og hvor vigtig L'ORÉAL er som kunde for den pågældende virksomhed. Den eneste måde at finde ud af, om det er acceptabelt, er at rejse spørgsmålet over for din ledelse eller din Human Resources Manager og diskutere sagen åbent.

**Sp:** Min søn har et rigtigt godt lokalt hotel, og masser af virksomheder i området bruger det til frokoster og arrangementer. Det ville være oplagt at bruge det til vores arrangement. Da det er konkurrencedygtigt både på pris og kvalitet sammenlignet med andre muligheder, er der så noget i vejen for, at jeg laver en reservation?

**Sv:** I kraft af stedets konkurrencedygtige priser og popularitet kan det meget vel være i orden at virksomheden afholder arrangementer dér. Men, det vil ikke være korrekt, at du træffer beslutningen, idet der er en indlysende interessekonflikt her. Som i alle andre tilfælde hvor et nært familiemedlem arbejder for en nuværende eller potentiel leverandør eller anden forretningsforbindelse, skal du fortælle din nærmeste leder om forholdet. Han eller hun vil derefter træffe de nødvendige forholdsregler, så du ikke bliver stillet i en akavet situation.

**Sp:** I min fritid er jeg vicepræsident for den nationale forbrugerorganisation. Jeg har haft denne post i mange år. Nu har jeg fået at vide, at organisationen planlægger at lægge pres på politikerne for at få gennemført en lovændring, som kan medføre problemer for L'ORÉAL. Hvad skal jeg gøre?

**Sv:** L'ORÉAL respekterer medarbejdernes ret til privatlivets fred og ser positivt på, at medarbejdere bidrager til samfundet gennem foreninger eller godgørende organisationer. Du bør imidlertid fortælle din direkte leder om dit medlemskab af eller engagement i sådanne organisationer, hvis du føler, at der er eller kan være en konflikt med L'ORÉALS interesser. Din leder eller Human Resources Manager vil kunne hjælpe dig med at træffe den korrekte beslutning. I dette tilfælde ville det mest korrekte være også at fortælle det til dine kolleger i forbrugerorganisationen, for at forklare dem om interessekonflikten, lige som du bør trække dig fra enhver aktivitet, der vedrører den pågældende lobbying-kampagne.

**Sp:** Min kone arbejder for en af L'ORÉALS konkurrenter. Vi taler ikke om vores arbejde derhjemme, og jeg kan ikke se, at det kommer nogen ved i virksomheden, hvad min kone laver i sit professionelle liv. Nogle af mine kolleger har dog sagt, at jeg kunne befinde mig i en kompromitterende situation. Så, hvad skal jeg gøre?

**Sv:** Situationen kunne give anledning til mistanke om en interessekonflikt. For at beskytte både dig og virksomheden, bør du åbent fortælle din ledelse eller Human Resources Manager om forholdet. Hertil kommer, at du og din kone fortsat bør undgå at diskutere arbejde og tage skridt til at sikre at begge virksomheders fortrolige og varemærkeoplysninger beskyttes.

**Sp:** En medarbejder i mit team har kommet sammen med sin sekretær i nogle måneder. De var ret diskrete med det på arbejdet, men folk fandt jo alligevel ud af det. Officielt ved jeg ikke noget om det. Det har sat gang i alle mulige rygter, og det vil ikke være forkert at sige, at nogle af de andre sekretærer ikke ligefrem er begejstrede. Jeg holder naturligvis et vågent øje med situationen for at sikre at der ikke er tegn på forskelsbehandling – men hvad nu hvis de går fra hinanden og det hele udvikler sig grimt? Burde jeg gøre noget ved situationen – og i givet fald, hvad?

**Sv:** Dette er en meget følsom situation. Hos L'ORÉAL respekterer vi medarbejdernes privatliv, og vi hverken skal eller vil derfor vide noget om deres romantiske forhold. Vi har dog en naturlig interesse for deres arbejdsmæssige forhold. Den situation, du beskriver, er ikke passende, fordi der er en interessekonflikt. En leder kan ikke forventes at bedømme en underordnet medarbejder objektivt, hvis de er følelsesmæssigt involveret med hinanden. Du bør tale med din Human Resources Manager for at diskutere, hvordan situationen kan håndteres. Ideelt bør en af medarbejderne skifte arbejde, og vi vil sætte alt ind på at dette kan ske effektivt, men også med følsomhed. Afhængig af de konkrete fakta og omstændigheder kan der også være et problem med sexchikane.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører interessekonflikter, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

MÅDEN VI ARBEJDER PÅ  
**SOM EN ANSVARLIG  
MEDBORGER**

“Vi udfylder vores rolle i skabelsen af en verden af skønhed og retfærdighed”

L'ORÉAL KULTUREN



# POLITISKE AKTIVITETER

**L'ORÉAL respekterer sine medarbejders ret til at deltage som enkeltpersoner i den politiske proces – så længe de, mens de gør det, sikrer at de ikke repræsenterer virksomheden.**

**Enhver af os, der deltager i politiske aktiviteter forventes at:**

- Gøre det klart, at vi ikke på nogen måde repræsenterer L'ORÉAL
- Undgå enhver brug af virksomhedens ressourcer (herunder arbejdstid, telefon, papir, e-mail og andre aktiver) til udførelse eller understøttelse af vores personlige politiske aktiviteter

Sp: Jeg arbejder som frivillig for en lokal kandidat, hvis politiske holdninger ligger meget på linie med L'ORÉALS værdier. Må jeg anvende kopimaskinen til at lave nogle flyveblade?

Sv: Nej. Du skal undgå at bruge arbejdstiden eller nogen andre af virksomhedens ressourcer til støtte for politiske aktiviteter.

Sp: Min direkte leder har spurgt mig, om jeg kunne tænke mig at bidrage til hans datters valgkampagne. Er dette passende?

Sv: Nej. Selv om din overordnede ikke presser dig, er enhver sådan anmodning, uanset hvor uskyldig, den kan synes, upassende og kan være et udtryk for tvang.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører politiske aktiviteter, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, din kommunikationsafdeling eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# BIDRAG TIL LOKALSAMFUNDET

**L'ORÉAL er en ansvarlig aktør i samfundet, en godnabo og en interesseret borger, der forpligter sig over for de samfund, hvor vi har vores forretning. Vi opfordrer vores medarbejdere til at spille en aktiv rolle i samfundet.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi støtter de velgørende projekter, som L'ORÉAL-koncernen promoverer, ved at deltage i dem, der har vores interesse, og i hvilke vores individuelle profil kan tilføre projektet værdi
- Vi sikrer, at vi kun engagerer L'ORÉAL-koncernen i handlinger, som afspejler vores koncernstrategi vedr. velgørelse, og afspejler vores koncernværdier
- Vi forstår, at velgørelse er en langtidsforpligtelse, og at alle handlinger, uanset disses omfang, skal udføres med en klar plan for, hvordan partnerskabet skal udvikles over tid

Sp: Et velgørelsesprogram, som jeg er engageret i i mit lokalsamfund, har spurgt om L'ORÉAL kan stille gratis produkter til rådighed for at støtte deres sag. Jeg ved, at der er en stor mængde shampoo og badesæbe som skal kasseres, fordi det er i de gamle emballager. Jeg kan få det afhentet, uden at nogen får noget at vide. Kan jeg give det til dem?

Sv: L'ORÉAL ønsker at støtte dig i dine bestræbelser på at øve velgørelse, hvis ellers sagen er på linie med virksomhedens strategi. Du bør tale med din leder, som vil kunne afgøre, om den specifikke velgørende sag er på linie med L'ORÉALS strategi, og foreslå den til kommunikationsafdelingen.

Sp: Det hospital, hvor jeg er frivillig hver uge, har bedt os alle om at være med til at skaffe flere frivillige, og de vil gerne have, at jeg involverer L'ORÉAL mere. Jeg ved, at flere af mine kolleger kunne være interesserede. Bør jeg tale direkte med dem?

Sv: Hvis dette hospital repræsenterer en mulighed, der er på linie med L'ORÉALS generelle strategi vedr. velgørelse, bør du tale med din leder, for at se, om det skulle være muligt at engagere virksomheden i et partnerskab med hospitalet. L'ORÉAL stræber efter at "gå længere end til checkhæftet", og udvikle partnerskaber, som kombinerer kontante donationer og donationer i naturalier, medarbejderdeltagelse, og i særdeleshed at dele den ekspertise, vi har, inden for mange områder, for at hjælpe andre. Du kunne blive koncernsponsor for dette projekt, og udvikle et meningsfuldt langsigtet program.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører bidrag til lokalsamfundet, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# MILJØHENSYN

**L'ORÉAL respekterer miljøet og søger at minimere virksomhedens miljømæssige påvirkning. Vi ønsker at kommunikere åbent om vores resultater på dette område, samt om de udfordringer, vi står over for.**

**Mange af de aktiviteter, der er involveret i at bringe vores produkter på markedet, medfører en direkte påvirkning af miljøet. Det er vores alles ansvar at søge at reducere denne påvirkning, overalt hvor det er muligt. Hvert et lille skridt tæller.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi implementerer L'ORÉALs forpligtelse til miljøvenlige processer
- Vi favoriserer brugen af fornyelige råmaterialer og udviklingen af miljøvenlige emballager
- Vi tager højde for, hvordan vores handlinger på alle områder, der relaterer sig til vores arbejde, påvirker miljøet, således at vi kan reducere denne påvirkning, overalt hvor det er muligt: for eksempel ved at skære unødvendige rejser bort, spare vand og energi og undgå at generere affald. Hvor affald er uundgåeligt, skal vi sikre, at materialerne bliver genbrugt eller bortskaffet på en ansvarlig måde. Selv små indsatser, som f.eks. at separere levedsmiddelfaffald i virksomhedens kantiner, kan gøre en forskel
- Vi tager alle nødvendige skridt til at forebygge og standse overtrædelser af L'ORÉALs miljøpolitik
- Vi øjeblikkeligt rapporterer ethvert spild eller udslip til ledelsen eller vores sikkerhedsrepræsentant

Sp: Den anordning, der skal forhindre at et vigtigt produktionsudstyr forurener, er gået i stykker. Jeg har lige fået oplyst, at det vil tage tre dage at få fremskaffet reservedele og få lavet reparationen. Kan vi virkelig tillade os at standse produktionen, når vi samtidig har en stor pukke af ordrer, vi skal levere?

Sv: Vi har intet valg. Vores forpligtelse til miljømæssig god praksis er vigtigere end kortsigtet profit eller produktionsplaner. Maskinen må ikke anvendes uden de nødvendige anordninger til forureningskontrol. Du skal kontakte din direkte leder for at finde en løsning på situationen.

Sp: Så længe vi lever op til den lokale lovgivning, hvorfor skal vi så følge L'ORÉALs miljøstandarder, hvis det stiller os i en dårlig konkurrencemæssig situation?

Sv: L'ORÉALs forpligtelse over vor miljøet går længere end blot til lovmæssig overholdelse. Hvis du føler, at der er tale om en situation, hvor forretningens konkurrenceevne er på spil, bør du tale med din leder om det.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører miljøet, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, din sikkerhedsrepræsentant eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# MÅDEN VI ARBEJDER PÅ YDERLIGERE VEJLEDNING FOR LEDERE

“Vi driver vores forretning med  
hæderlighed”

L'ORÉAL KULTUREN



# LEDERENS ROLLE

## **Som leder har du et ekstra ansvar fordi:**

- Du udgør et eksempel og promoverer etisk opførsel
- Du er en beslutningstager, der kan stå over for komplekse og vanskelige problemstillinger
- Dit team vil komme til dig for at få råd og hjælp

## **Og som leder vil du også skulle beskæftige dig med emner, som normalt kun håndteres på ledelsesniveau, nemlig:**

- Annoncering og markedsføring
- Insiderhandel
- Udvælgelse af leverandører og rimelig behandling af leverandører
- Fair konkurrence
- Skatter og afgifter

Sp: Hvad er vigtigst for mig som leder: at nå mine forretningsmæssige og finansielle mål, eller at leve op til L'ORÉAL KULTUREN og MÅDEN VI ARBEJDER PÅ?

Sv: Der er tale om to sider af den samme sag – og de er direkte forbundet med hinanden. At gøre de rette ting af de rette grunde er altid en god forretning. Virksomhedens interesser tjenes aldrig ved ulovlige eller uetiske forretningspraksiser.

# ANNONCERING OG MARKEDSFØRING

**L'ORÉALS annoncering og markedsføring er baseret på vores produkters reelle karakteristika og funktion. Dette princip er altafgørende i kampen om at vinde og bevare kundernes loyalitet.**

**Alle os, der er involveret i markedsføring og promotion af vores produkter forventes at:**

- Sikre, at alt vores annonce- og promotionmateriale er baseret på beviselig virkning og videnskabelige data
- Give en fair og sandfærdig beskrivelse og visuel fremstilling af vores produkter og deres virkninger
- Bestræbe os på at sikre, at formålet med og den korrekte anvendelse af vores produkter er nem at forstå for forbrugerne
- Være følsomme over for mulige reaktioner fra religiøse, etniske, kulturelle eller sociale grupper på vores annoncering
- Sikre, at vi ikke medvirker med 'product placement' hos medier (TV- eller radioprogrammer, magasiner eller digitale medier) hvis strategi for tiltrækning af publikum afhænger af udnyttelse af ekstrem vold, pornografi eller opfordringer til offensiv opførsel eller had imod andre. Sådanne strategier er i modstrid med L'ORÉALS principper
- Gøre meget for at sikre, at vores handlinger er i overensstemmelse med L'ORÉAL KULTUREN, hvis vi planlægger annoncering rettet imod børn og unge

Sp: Min kollega har vist mig et marketingforslag for en bodylotion, hvor de anvender en ekstremt tynd, ung model. Efter min mening er det ganske smagløst, og kunne føre til, at vi bliver beskyldt for at opfordre piger til at sulte sig i jagten på dette usunde, tynde look. Hun sagde, at jeg var overfølsom, og at materialet allerede var blevet sendt til godkendelse. Hvad kan jeg gøre ved det?

Sv: Vores annoncering og promotion er designet til at have den størst mulige effekt på den ønskede målgruppe, så vi må tage vores ansvar for alle de budskaber denne kommunikerer – eller synes at kommunikere, alvorligt. Der er en voksende bekymring om spiseforstyrrelser blandt unge kvinder og de sundhedsrisici, som disse medfører. Dette skal der tages højde for, når der tages beslutning om vores annoncekampagner. Det betyder dog ikke, at man ikke kan være kreativ, men man skal sikre sig, at budskabet i annoncen ikke bliver misforstået som en opfordring til usund eller skadelig adfærd.

Sp: Jeg er ved at udarbejde et nyt marketingprogram for et nyt produkt. Den ansvarlige Forsknings- og Udviklingsafdeling har fortalt, at det kun "reducerer rynkerne", men min leder har bedt mig om at sige, at det "eliminerer rynkerne". Jeg er bekymret for, at dette ikke er helt sandfærdigt. Hvad er det korrekte at gøre?

Sv: At oversælge vores produkter ved at komme med oppustede eller overdrevne påstande om dem er uvederhæftigt, og skaber mistillid i vores kundebase. Hvis produktet ikke eliminerer rynkerne, skal du ikke påstå, at det gør det.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører annoncering og markedsføring, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, din Scientific Director eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# INSIDERHANDEL

**Selv om L'ORÉAL ikke ønsker at begrænse medarbejdernes frihed til at foretage passende personlige investeringer, skal vi alle sammen altid huske på, at der er en risiko for at det kan blive opfattet som "insiderhandel", når vi træffer investeringsmæssige beslutninger.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi er klar over, at det kan blive anset for at være insiderhandel, hvis vi benytter os af konfidentielle oplysninger, når vi investerer
- Vi afholder os fra at købe eller sælge aktier i L'ORÉAL eller nogen anden virksomhed, hvis vi er i besiddelse af insideroplysninger på det pågældende tidspunkt
- Vi undgår at videregive sådanne insideroplysninger til personer uden for virksomheden, herunder til familiemedlemmer
- Vi undgår at videregive sådanne insideroplysninger til personer inden for virksomheden, undtagen på en "need-to-know"-basis
- Vi beskytter insideroplysninger imod utilsigtet offentliggørelse

Sp: Jeg er ikke nogen juridisk ekspert. Hvad er mere præcist "Insideroplysninger"?

Sv: "Insideroplysninger" er et koncept, der defineres i lovgivningen. Populært sagt har det at gøre med oplysninger, som ikke er offentligt tilgængelige, men som en potentiel investor ville betragte som vigtige for dennes investeringsbeslutning. Sådanne oplysninger kan vedrøre L'ORÉAL, men også en af virksomhedens kunder eller leverandører, eller enhver anden virksomhed, som L'ORÉAL er i kontakt med. Du kan finde yderligere oplysninger i vores dokument om etik på aktiemarkedet "Stock Market Ethics".

Sp: Jeg har lige hørt, at L'ORÉAL er ved at overtage en anden virksomhed. Det lyder som et glimrende tidspunkt til at købe aktier i enten den ene eller anden virksomhed – eller i begge, eftersom værdien helt sikkert vil stige, når handelen offentliggøres. Er det i orden at jeg går videre med den plan og køber aktier?

Sv: Nej. Som L'ORÉAL-medarbejder vil du med stor sandsynlighed blive betragtet som en "insider", og du kan derfor hverken købe eller sælge aktier hverken i L'ORÉAL eller den anden virksomhed før handelen er blevet offentliggjort.

Sp: Jeg kan godt forstå, at jeg ikke selv må købe aktier i L'ORÉAL på baggrund af insideroplysninger. Men, hvad hvis jeg "kom til at nævne" over for min kæreste, at det kunne være et godt tidspunkt lige nu til at købe – ville dette være OK?

Sv: Nej. Det ville være det samme som at købe selv. Selv hvis alt det du havde hørt, kun var et rygte, så vil du stadig være med til at sprede det, og det er også uetisk.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører insiderhandel, skal du tage passende skridt til at løse det. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, finansafdelingen eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# UDVÆLGELSE AF LEVERANDØRER OG RIMELIG BEHANDLING AF LEVERANDØRER

L'ORÉALs relationer til sine leverandører går videre end til blot indkøb og levering af varer og tjenesteydelser. Det er en uadskillelig del af vores forretnings langsigtede succes. Vi vil blive bedømt på kvaliteten af de relationer, vi har til vores leverandører. Særligt vil der blive holdt øje med vores måde at udvælge leverandører på, og hvordan de demonstrerer deres forpligtelse til at drive en ansvarlig forretning.

**Alle os, der har med vores leverandører at gøre, forventes at:**

- Udvælge leverandører på basis af åbne, konkurrencemæssige udbudsrunder baseret på objektive kriterier til evaluering af ydelse og servicekvalitet; sikre os, at alle leverandørtilbud sammenlignes fair og tages i betragtning på lige fod og uden forskelsbehandling
- Være gennemskuelige for så vidt angår udbudsprocessen og give ærlig, taktfuld feedback til udbydere, som ikke vælges
- Sikre, at virksomhedens generelle indkøbs- og betalingsvilkår, som omfatter L'ORÉAL's etiske forventninger, forstås og accepteres af alle leverandører, uanset hvor disse opererer
- Give feedback til leverandører baseret på objektive, gennemskuelige og konsekvente indikatorer
- Hjælpe leverandører med at opfylde L'ORÉALs forventninger – men også vise den handlekraft, der skal til for at afslutte samhandelen med en leverandør, som gang på gang ikke opfylder disse
- Betale leverandører til tiden i overensstemmelse med de vedtagne betingelser (under forudsætning af at leverandøren også lever op til betingelserne i kontrakten)
- Sørge for at leverandøren ikke er alt for afhængig af forretningen med L'ORÉAL

- Afstå fra at bede leverandører om at give urimelige indrømmelser for at blive taget i betragtning til eller beholde sin forretning med L'ORÉAL. Særligt skal vi undgå returkommission. (Dette involverer et krav om eller antydning af at en beslutning om køb af varer eller tjenester afhænger af en modsatrettet aftale om at leverandøren skal købe vores produkter eller tjenester.)
- Beskytte leverandørens fortrolige oplysninger som var det dine egne, og især sikre, at vi respekterer deres copyright og intellektuelle ejendomsret

**Vi er stolte over vores ry for at behandle vores leverandører på en gensidigt støttende og åben måde. Disse relationer er baseret på princippet om upartiskhed, retfærdighed og loyalitet, og vi respekterer deres uafhængighed og identitet. L'ORÉAL vil ikke misbruge sin markedsposition til at opnå fordele.**

---

Sp: Jeg er ved at finde en ny leverandør af kontormaterialer. Den første jeg kontaktede, tilbyder en god service men til en høj pris. Den anden er ikke lige så god, men han er billigere (primært fordi han har ydet en betragtelig rabat i bestræbelserne på at vinde forretningen med L'ORÉAL). Kan jeg oplyse den første leverandør om den pris, den anden har tilbudt, for at forsøge at få hans pris ned?

Sv: Du kan fortælle den første leverandør, at du har fået et bedre pristilbud fra anden side, men du skal beskytte den anden leverandørs identitet. I modsat fald vil du give den første leverandør prisfølsomme oplysninger om konkurrenten, og det er uetisk.

**Sp:** Jeg har fundet en virkelig god leverandør, men han er nystartet, og L'ORÉAL er for tiden hans eneste kunde. Kan jeg bruge ham?

**Sv:** Ja. Der er ingen grund til ikke at hjælpe denne leverandør med at starte sin forretning op. Men, du skal anføre i kontrakten, at leverandøren forventes at finde andre kunder før et bestemt tidsrum, og at L'ORÉAL vil overveje at skifte leverandør, hvis han ikke gør det. Hvis han virkelig er så god, så skulle dette ikke være noget problem.

**Sp:** Der er nogen, der i al hemmelighed har fortalt mig, at en af vores oversøiske leverandører er under efterforskning for at bruge tvangsarbejdere. Leverandøren har ikke sagt noget om dette, og ved tidligere besøg på stedet har der ikke været grund til bekymring. Skal jeg ignorere disse rygter?

**Sv:** Nej. Du skal undersøge sagen og begynde med at bede leverandøren om oplysninger. Hvis du er i tvivl, kan du overveje at medtage dem i L'ORÉALs Social Audit-program, som involverer, at vi sender en ekstern auditor, der skal verificere forholdene omkring ansættelsespraksis, arbejdsvilkår og andre emner.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører udvælgelse eller behandling af leverandører, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, indkøbsafdelingens ledelse eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

# FAIR KONKURRENCE

**Vi respekterer alle aktører inden for vores professionelle sfære, herunder konkurrenter. Vi behandler dem på samme måde, som vi ønsker, at de skal behandle os. Vores stilling som markedsleder inden for kosmetikindustrien understreger vores pligt til at være et godt eksempel på dette område.**

**Det er i vores egen interesse at arbejde inden for en industri, hvor der anvendes en velrenommeret forretningspraksis. Det gør vores arbejden lettere og styrker vores kunders tillid til os. Enhver form for informationsdeling, som f.eks. om prisfastsættelse, omkostninger og markedsføringsplaner kan føre til mistanke, begrundet eller ubegrundet, om prisaftaler, markedsdeling eller andre typer af manipulation og forvriddning af det frie marked.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi undgår enhver kontakt med konkurrenter, hvor der diskuteres fortrolige oplysninger
  - Vi undgår at påvirke kunder eller leverandører til at bryde kontrakter med konkurrenter
  - Vi afstår fra bevidst at tage skridt til at afskære en konkurrents forsyningslinier
  - Vi sikrer, at der ikke indgås eksklusivaftaler (dvs. kontrakter som kræver at en virksomhed kun køber fra eller sælger til L'ORÉAL) uden forudgående juridisk rådgivning, hvis L'ORÉAL kan betragtes som indtagende en dominerende position på markedet
  - Vi sikrer os, at vi ikke gennemtvinger kontrakter, som sammenkæder eller -knytter forskellige produkter eller services (f.eks. sådanne som kræver, at en køber, som ønsker ét produkt, også skal købe et andet "tilknyttet" produkt) eller tillader loyalitetsrabatter uden forudgående juridisk rådgivning, hvis L'ORÉAL kan betragtes som indtagende en dominerende position på markedet
  - Vi afstår fra at komme med nedsættende bemærkninger om konkurrenter (herunder falske påstande vedrørende deres produkter eller serviceydelser)
- Vi med det samme orienterer vores direkte leder, hvis vi utilsigtet har modtaget eller anvendt konfidentielle eller varemærkeoplysninger, som vedrører konkurrenter og retmæssigt kun tilhører disse eller tredjemand
  - Vi kun indsamler konkurrentoplysninger gennem lovlige kanaler og altid identificerer os selv som L'ORÉAL-medarbejdere, når vi indsamler sådanne oplysninger
  - Vi aldrig tillader, at nyansatte i L'ORÉAL videregiver fortrolige oplysninger om konkurrenter, for hvem de tidligere har arbejdet

---

Sp: Jeg mødte en af vores konkurrenters salgsrepræsentant på en fagmesse for nylig. Over en drink i baren nævnte han, at hans virksomhed snart ville gennemføre en prisstigning på adskillige nøgleprodukter. Det er virkelig nyttig viden! Hvem skal jeg fortælle det til, så vi kan drage fuldt udbytte af situationen?

Sv: Vi deler eller udveksler ikke pris- eller udbudsoplysninger med konkurrenter. Dette omfatter oplysninger om vores prispolitik, rabatter, promotioner, royalties, garantier og salgsbetingelser og -vilkår. Hvis en konkurrent frivilligt giver os sådanne oplysninger, bør du taktfuldt, men øjeblikkeligt bringe samtalen til ophør, og gøre din direkte leder opmærksom på situationen. Selv om udvekslingen af oplysninger kan være velment, kan den også skabe mistanke om prisaftaler eller udbudssvindler, hvilket er uetisk og ulovligt i de fleste lande.

Sp: L'ORÉAL er medlem af the National Professional Cosmetics Association og jeg er L'ORÉALs repræsentant i Commercial Committee. Efter et af de månedlige møder i komiteen foreslog en af mine kolleger, en repræsentant fra en særdeles velkendt konkurrent, at medlemmerne i komiteen skulle samles på en restaurant for at styrke de personlige relationer og snakke "uden for referat". Hvad skal jeg gøre?

Sv: Lad være med at acceptere invitationen og orientér med det samme juridisk afdeling. Vi har pligt til at orientere foreningen om sådanne "uden for referat"-møder. Husk, at samtaler med konkurrenterne skal være en undtagelse og skal begrænses til uspecifikke, ikke-følsomme og ikke-strategiske emner. Du skal under alle omstændigheder undgå uformelle kontakter og også sociale begivenheder med konkurrenter. Hvis du under en "autoriseret" officiel kontakt med konkurrenter erfarer, at man skal til at diskutere følsomme emner, skal du blot forlade mødet og sikre dig, at det forhold, at du forlader mødet, fremgår af referatet.

# SKATTER OG AFGIFTER

Sp: Jeg har erfaret, at en af vores vigtigste konkurrenter om kort tid vil lancere et produkt, som kan have en alvorlig indvirkning på vores salgs- og markedsføringsstrategier. Det er afgørende nødvendigt, at vi finder ud af mere om dette, uanset hvordan. Set i lyset af vigtigheden af dette kan vi så hyre en til at rode gennem deres affald for at søge efter oplysninger om deres lanceringsstrategi?

Sv: Nej. Dette ville være en fuldstændig uetisk adfærd, som kan skade vores ry som hæderlige alvorligt. L'ORÉAL vil aldrig deltage i sådanne aktiviteter. Ud over at sådan spionage er upassende, behøver du bare spørge dig selv, hvordan det ville se ud, hvis historien kom til offentlighedens kendskab i en avisartikel! Vi kan kun indsamle konkurrentoplysninger gennem lovlige kanaler. Sådanne kanaler omfatter undersøgelse af konkurrenternes produkter og anvendelse af offentligt tilgængelige kilder, som f.eks. reklamebrochurer, årsrapporter, konkurrenternes stande på fagmesser og samlede industridata, som ikke afslører virksomhedsspecifikke oplysninger.

Sp: For et halvt år siden ansatte jeg en person, som kom fra et arbejde hos en konkurrent. Mens hun var der, oparbejdede hun en meget værdifuld forskningsekspertise på et af vores nøgleområder. Det var faktisk en af hovedårsagerne til, at jeg ansatte hende. Det er klart, at jeg har været meget på vagt for at sikre, at hun ikke videregav fortrolige oplysninger til os, men der må da være en tidsmæssig grænse, efter hvilken hun frit kan dele sin viden med os? Ellers vil det da være at tage al den snak om fortrolighed lige et skridt for langt, ikke?

Sv: Nej. Der er ingen tidsbegrænsning på beskyttelsen af fortrolige oplysninger. Din nyansatte skulle have været ansat på basis af den forskning hun ville kunne udføre hos os, ikke på baggrund af det, hun tidligere har udført hos konkurrenten. Det kan endog være, at hun bør overflyttes til en anden afdeling, hvor hun ikke vil føle sig under pres for at videregive fortrolige oplysninger.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører fair konkurrence, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din ledelse, finansafdelingen eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

**L'ORÉAL ønsker at være en god samfundsborger, overalt hvor vi opererer. Her er det altafgørende, at vi respekterer alle relevante skattelove, at vi sikrer, at lokale skattemæssige forpligtelser opfyldes til punkt og prikke (dokumentation og deadlines), og at alle lokale og nationale skatter og afgifter betales fuldt ud, således som loven kræver det.**

**Det forventes af os alle, at:**

- Vi sikrer, at L'ORÉAL ikke med forsæt unddrager sig de skattemæssige forpligtelser
- Vi påtager os vores del af ansvaret ved at føre nøjagtige regnskaber

Sp: Jeg er blevet kontaktet af en leverandør, som siger, at han har en skudsikker måde, som kan spare os mange penge. Han tilbyder at omdirigere papirerne vedrørende købet af juleleverancen af deres produkter via et tredjeland for at undgå at betale merværdiafgift (MOMS), som de ellers vil være nødt til at opkræve. Det lyder som en smart plan – kan jeg give grønt lys?

Sv: Nej. Ethvert forsøg på at unddrage sig vores skatteforpligtelser – hvilket reelt er, hvad dette drejer sig om – er ulovligt og uetisk. L'ORÉALs budgetter omfatter hensættelser med henblik på betaling af alle lovbestemte skatter og afgifter.

**Husk:** Hvis du står med et problem, der vedrører skat, må du ikke holde det for dig selv. Du kan få hjælp og opbakning ved at diskutere det med din direkte leder, finansafdelingen eller din Human Resources Manager (se også kapitlet om "Tale åbent").

L'ORÉAL kompenserer for det CO<sub>2</sub>-udslip, der er et resultat af skabelsen, produktionen og distributionen af virksomhedens kodeks vedr. forretningsetik. Dette er vores første "klimaneutral" dokument.

Vi gør dette via Climate Care, en af de mest velanskrevne virksomheder inden for miljømæssig kompensation.

**Udgivet af:**

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

**Fotos:**

Jean-Jacques Ceccarini, Carole Bellaïche, Micheline Pelletier/Gamma, Kitty Sirichaiwat, David Arraez, L'ORÉAL Recherche, alle rettigheder forbeholdes

**Layout: futerra**

Futerra Sustainability Communications Ltd  
[www.futerra.co.uk](http://www.futerra.co.uk)

Dette dokument er trykt med bionedbrydelige vegetabiliske trykfarver og trykteknologi med lavt alkoholindhold. Det er trykt på papir, der er certificeret af the Forest Stewardship Council og som indeholder 50% genbrugspapir. Vi valgte et trykkeri med et uafhængigt certificeret ISO 14001 miljøstyringssystem.



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests, controlled sources and  
recycled wood or fiber

Cert no. SGS-COC-2408  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council

