

POLITIQUE SPEAK UP DU GROUPE

OCTOBRE 2024

Politique Speak Up du Groupe

Octobre 2024

INTRODUCTION

Au sein du Groupe L'OCCITANE, nos Valeurs partagées et notre [Code de conduite professionnelle](#) guident quotidiennement la façon dont nous faisons des affaires. Ils promeuvent une culture de la transparence, de la responsabilité et de l'intégrité.

S'exprimer signifie essentiellement faire part de ses préoccupations afin qu'elles soient prises en compte. Si vous entendez ou voyez un comportement susceptible d'enfreindre notre Code de conduite professionnelle et/ou une loi/réglementation, nous vous encourageons à vous exprimer. L'esprit **entrepreneurial** du Groupe favorise la communication directe, et le **feedback** doit rester le moyen naturel de s'exprimer. Nous savons également que cela n'est pas toujours possible ou réaliste, c'est pourquoi nous proposons d'autres moyens de s'exprimer.

Il est essentiel de s'exprimer pour protéger les personnes et la nature. Cela est également essentiel au maintien de notre réputation, de notre succès et de notre capacité à opérer - aujourd'hui et à l'avenir. En vous exprimant, vous donnez au Groupe et à sa chaîne de valeur la possibilité de gérer la situation de manière proactive.

POURQUOI AVOIR UNE POLITIQUE SPEAK UP ?

L'objectif de la présente Politique Speak Up est d'expliquer quand, où et comment vous pouvez faire part de vos préoccupations concernant une faute présumée sans craindre de représailles. Elle décrit également ce que vous pouvez attendre du Groupe lorsque vous vous exprimez et les éventuelles mesures qui seront prises après que vous ayez fait part d'une préoccupation.

Cette politique vise à fournir un cadre global au sein du Groupe L'OCCITANE et de ses marques. Nous sommes une entreprise multinationale, multimarque et multiculturelle qui respecte toutes les lois des pays dans lesquels elle opère. S'il existe des divergences ou des normes de protection différentes entre les lois applicables et les exigences énoncées dans la présente politique, les principes qui assurent la protection la plus élevée des personnes prévalent.

QUI PEUT FAIRE UN SIGNALEMENT ?

Chacun étant responsable de l'éthique, cette politique s'applique à l'ensemble de nos employés et parties prenantes externes dans le monde entier :

- les salariés, stagiaires et sous-traitants ;
- les fournisseurs de la chaîne de valeur et leurs employés ;
- les clients et prospects ;
- les membres de la communauté.

Les utilisateurs du canal Speak Up doivent agir de bonne foi et ne pas faire d'allégations délibérément fausses. Cela signifie que l'intention derrière le rapport doit être de mettre en lumière un problème potentiel, et non d'être malveillant ou blessant.

QUELS SONT LES PRINCIPES ?

La confiance étant une condition préalable à l'efficacité et à l'adoption par les utilisateurs, le canal Speak Up repose sur quatre piliers :

- la protection de la personne qui a lancé l'alerte ;
- la prise en compte de la bonne foi du signalement et la présomption d'innocence de la personne visée par un signalement ;
- la bonne conduite des parties impliquées dans la réception et le traitement du signalement ;
- la garantie de la confidentialité des faits et de l'identité des personnes.

Le Groupe L'OCCITANE ne tolérera aucune forme de représailles à l'encontre de l'auteur du signalement ou de tout employé ayant contribué à l'enquête ou à la réparation d'un signalement effectué dans le cadre de la Speak Up Policy. Les représailles sont toute action qui cause un préjudice financier, professionnel ou émotionnel à une partie qui a fait un rapport, en guise de punition pour avoir fait un rapport.

QU'EST-CE QUI DOIT ÊTRE SIGNALÉ ?

Il n'est pas nécessaire d'être certain qu'une violation de la politique ou de la législation s'est produite avant de faire un rapport, et il ne faut pas essayer de rassembler des preuves soi-même avant de faire une divulgation.

Toutefois, vous devez vous assurer que votre préoccupation est couverte par la Politique Speak Up du Groupe et vous devez agir de bonne foi. D'une manière générale, elle doit être utilisée pour faire part de préoccupations concernant une violation présumée d'une loi, d'un règlement et/ou de notre [Code de conduite professionnelle](#).

Exemples de problèmes qui peuvent être soulevés en utilisant les canaux Speak Up :

- violations des droits de l'homme ;
- harcèlement moral ou physique ;
- discrimination ;
- questions relatives à l'environnement, à la santé et à la sécurité ;
- pots-de-vin et corruption ;
- fraude et vol ;
- conflits d'intérêts ;
- représailles à l'encontre de toute personne qui s'exprime de bonne foi.

Les canaux Speak Up ne doivent PAS être utilisés en cas de :

- griefs que vous pouvez avoir concernant vos conditions d'emploi ou des questions de ressources humaines ;
- litiges personnels ou juridiques ;
- événements présentant une menace immédiate pour la vie ou les biens (*les services d'urgence doivent être contactés dans de telles situations*) ;
- réclamation concernant vos commandes ou votre expérience avec les marques du Groupe L'OCCITANE (*pour ces cas, veuillez contacter le service clientèle de votre pays*) ;
- accusations que vous savez être fausses.

COMMENT FAIRE UN SIGNALEMENT ?

Il existe de nombreux moyens et canaux par lesquels faire un signalement. Le choix n'a pas d'importance, vous pouvez donc **faire un signalement de la manière qui vous convient le mieux**.

Cela dépend également de plusieurs facteurs, dont le contexte, la nature du problème, l'impact potentiel et les relations entre les parties. Dans le cadre de notre culture du feedback, le Groupe L'OCCITANE vous encourage vivement à faire part de vos préoccupations par l'intermédiaire de l'un des canaux directs :

- directement à la/aux personne(s) concernée(s).

Montrer l'exemple est en effet l'une de nos valeurs fondamentales, et le feedback se situe au cœur de notre façon de travailler. Si le problème est simple et peut être résolu rapidement par une communication directe, il est souvent préférable de l'aborder immédiatement. Si ce n'est pas possible ou si vous ne vous sentez pas à l'aise pour le faire, veuillez poser vos questions et faire part de vos préoccupations par l'un des autres canaux.

- un collègue de confiance (votre Manager, l'Équipe RH ou de l'Audit interne).

La personne à laquelle les employés peuvent naturellement s'adresser pour soulever une question est leur Manager direct. Vous pouvez également vous adresser à de nombreuses personnes extérieures à votre service, telles que l'Équipe locale des ressources humaines ou l'Équipe d'audit interne du Groupe. Vous pouvez leur demander conseil de manière informelle sur ce qu'il convient de faire, mais ils peuvent également vous aider à déposer un rapport Speak Up.

Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour en parler directement avec quelqu'un, vous pouvez faire un signalement confidentiel par le biais des canaux suivants :

- votre canal Speak Up local (*exclusivement pour les collaborateurs du Groupe L'OCCITANE et sous réserve de disponibilité locale*).

Les affiliés peuvent établir un canal au niveau local. Les employés s'adressent à leur service local des ressources humaines ou à leur service juridique, qui opère sous la supervision de l'affilié concerné.

- le canal Speak Up du Groupe.

Vous pouvez utiliser le [canal Speak Up du Groupe L'OCCITANE](#) qui permet à toute personne de signaler d'éventuelles violations. Il est fourni par un tiers indépendant qui garantit l'anonymat des signalements. Il est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et est disponible dans plus de 70 langues. Il est accessible via le site web du Groupe, par téléphone ou par le biais d'une application mobile.

COMMENT UTILISER LE CANAL SPEAK UP DU GROUPE ?

- En utilisant la [plateforme en ligne](#) : Vous devrez créer un mot de passe et recevrez un numéro de dossier qui vous permettra de suivre votre signalement et de communiquer (même si vous choisissez de rester anonyme) avec l'équipe d'enquête. Pour suivre les mises à jour de votre rapport, vous pouvez soit laisser votre e-mail (gardé confidentiel par le fournisseur de la solution et non divulgué au Groupe L'OCCITANE) et recevoir des notifications, soit vous reconnecter à la plateforme en entrant votre mot de passe et votre numéro de dossier.
- En utilisant la **version de l'application mobile** du fournisseur de la solution ([Android](#) ou [iPhone](#)) : Vous pouvez accéder au canal Speak Up du Groupe avec le code 116979 ou avec un code QR. Vous créez un mot de passe et recevrez un numéro de dossier pour accéder à votre compte de signalement. Grâce à ce compte, vous recevrez des notifications sur votre téléphone, des mises à jour sur l'affaire et vous pourrez communiquer avec l'équipe d'enquête (même si vous choisissez de rester anonyme).
- En laissant un **message téléphonique** (numéros disponibles en annexe) : Vous pouvez accéder au canal Speak Up du Groupe avec le code 116979, créer un mot de passe PIN et laisser un message audio détaillant votre préoccupation dans votre langue locale. Au début de l'appel, vous recevrez un numéro de dossier qui vous permettra de vérifier l'état d'avancement du rapport en rappelant ce numéro.

Quel type d'informations devez-vous fournir ?

Lorsque vous communiquez un signalement, veuillez fournir autant d'informations détaillées que possible afin de permettre au Groupe d'évaluer et d'examiner votre préoccupation. Ces données peuvent inclure :

- le contexte, l'historique et la raison de la préoccupation ;
- l'identité et les fonctions des personnes concernées, les dates, les lieux et autres informations pertinentes ;
- tous les documents pouvant étayer votre signalement.

N'oubliez pas que les informations fournies doivent être factuelles et directement liées à l'objet de l'alerte.

Le processus de signalement est-il anonyme ?

Les signalements sont effectués de manière anonyme par le biais du canal Speak Up du Groupe, via une solution externe hébergée en dehors du Groupe. Cela permet des interactions totalement anonymes avec l'équipe qui reçoit et examine le rapport. Si vous souhaitez vous identifier, le Groupe prendra toutes les mesures appropriées pour garder votre identité secrète. Ces informations ne seront divulguées qu'en cas de nécessité, pour les besoins d'une enquête ou parce que la loi applicable l'exige.

Qui traite les signalements ?

Toutes les alertes reçues par le canal Speak Up du Groupe L'OCCITANE sont enregistrées dans le système de gestion des cas de notre fournisseur, qui n'est accessible qu'à l'équipe d'audit interne du Groupe.

Si les enquêtes le nécessitent, d'autres parties prenantes internes et/ou externes peuvent être impliquées (par exemple, les RH, le service juridique ou le service d'approvisionnement responsable), en fonction de leur nature et de l'expertise requise. Les informations leur sont communiquées sur la base du besoin de savoir. Elles seront liées par un accord de non-divulgence spécifique et travailleront dans la plus stricte confidentialité. Toute personne participant à ces enquêtes doit être exempte de tout parti pris ou conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel.

Comment les enquêtes sont-elles gérées ?

Après avoir soumis un signalement, vous recevrez un accusé de réception dans les sept jours ouvrables. Dès réception du signalement, l'équipe d'Audit interne du Groupe va :

- évaluer le problème pour s'assurer qu'il entre dans le champ d'application de la présente politique ;
- déterminer si le rapport contient un minimum d'informations et d'éléments de preuve exploitables pour les enquêtes ;
- procéder à un tri en fonction de la nature du cas et de l'expertise requise.

Chaque signalement sera examiné avec le temps, l'attention et les ressources nécessaires à un traitement responsable de la question. Les examens et les enquêtes sont menés de manière indépendante, équitable et impartiale, dans le respect de toutes les parties concernées et conformément aux lois, politiques et principes applicables.

Quel sera le résultat ?

Le Groupe L'OCCITANE s'efforce de conclure les enquêtes dans un délai raisonnable, mais certains cas peuvent nécessiter un délai plus long. Si votre préoccupation est fondée, des mesures appropriées seront prises, le cas échéant, conformément à la loi et à nos politiques.

Tous les rapports d'enquête et les preuves qui les accompagnent sont stockés en toute sécurité sur la plateforme Speak Up du Groupe. Les rapports d'enquête sont confidentiels. L'auteur du signalement sera informé de la procédure d'enquête et des conclusions générales lorsque cela est approprié et possible.

COMMENT LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT-ELLES GÉRÉES ?

Le Groupe recueillera et traitera vos données à caractère personnel dans le cadre du canal Speak Up afin de traiter le rapport que vous avez fait. Plus de détails sur le traitement de vos données à caractère personnel, vos droits et la manière de nous contacter sont disponibles dans notre [Politique de confidentialité Speak Up](#).

Reinold Geiger
Chairman
L'OCCITANE Group

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date	Version	Auteur	Notes de suivi
Décembre 2021	1.0	Département d'audit interne du Groupe	Première publication (interne uniquement)
Octobre 2024	2.0	Département d'audit interne du Groupe	Mise à jour avec le nouveau fournisseur de solutions (pour l'interne et l'externe)

ANNEXE

Région	Instructions téléphoniques	Région	Instructions téléphoniques
Albanie	+355 4 530 1801	Jordanie	80 023 801
Algérie	+213 983 29 93 38	Kazakhstan	(+7) 877 2735 74582
Angola	244 226 425 610	Kenya	+254 20 765 0957
Anguilla	18 334 222 005	Corée, République de	+82 2 3700 5146
Antigua-et-Barbuda	18334222006	Koweït	96 522 055 730
Argentine	+54 11 2039 7280	Lettonie	80 005 929
Australie	+61 2 8284 6262	Liban	8 338 160 193
Autriche	800 909 683	Lituanie	880 030 366
Bahamas	18 334 222 007	Luxembourg	3 523 420 808 982
Bahreïn	97 316 501 936	Malaisie	+60 3 7724 3136
Bangladesh	+880 (0) 9610 998462	Malte	80 065 144
Barbade	+1 (246) 623 9631	Martinique	0800 90 1651
Biélorussie	882 004 910 089	Maurice	+230 5 297 0999
Belgique	0800 89 326	Mexique	+52 55 4780 6198
Belize	18 000 130 076	Moldavie	80 060 016
Béniin	+229 20 90 0380	Maroc	+212 5 30 14 41 08
Bermudes	18 334 222 008	Myanmar	8 008 008 062
Bhoutan	+975 2 379 003	Namibie	+264 83 380 0103
Bolivie	800 105 122	Népal	18 000 010 186
Bosnie Herzégovine	+387 70 330 093	Pays-Bas	+31 10 700 75 03
Botswana	8 007 861 103	Nouvelle-Zélande	+64 9 913 5892
Brsil	+55 (11) 4700 8838	Nicaragua	50 575 137 610
Brunei Darussalam	8 014 657	Nigéria	7 080 601 221
Bulgarie	8 002 100 645	Macédoine du Nord	38 925 513 216
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Norvège	+47 24 14 06 01
Cambodge	1 800 209 867	Oman	80 074 161
Cameroun	+237 6 57 10 31 12	Pakistan	80 090 044 437
Canada	+1 (514) 395 0496	Panama	5 073 084 480
Îles Caïmans	+1 (345) 769 5580	Papouasie-Nouvelle Guinée	861 322
Chili	+56 22 483 5917	Paraguay	98 004 410 266
Chine	1080 0152 3042 (numéro gratuit via China Telecom)	Pérou	80 074 535
Chine	1080 0852 2221 (numéro gratuit via China United Network)	Philippines	180 083 948 474
Chine	400 120 1842 (numéro national, facturé au tarif local)	Pologne	800012953
Colombie	576 012 421 247	Portugal	800 831 302
Costa Rica	50 640 360 350	Porto Rico	+1 (787) 200 7305
Côte d'Ivoire	+225 05 66 77 0918	Qatar	800 101 094
Croatie	8 007 745	Réunion	1 800 916 980
Chypre	80 091 142	Roumanie	800 400 653
République tchèque	800 050 833	Fédération de Russie	8 (800) 100 69 94
Danemark	+45 43 31 09 61	Arabie saoudite	8 008 501 433
Dominique	18 334 221 998	Serbie	+381 10 520 043
République dominicaine	+1 (829) 947 1996	Seychelles	800 131
Équateur	1 800 001 432	Singapour	6 564 037 051
Égypte	8 000 000 083	Slovaquie	800 113 418
Salvador	50 322 304 752	Slovénie	80 083 115
Estonie	3 726 093 008	Afrique du Sud	+27 (21) 427 7937
Éthiopie	800 86 1919	Espagne	34 900 031 156
Fidji	8 002 650	Sri Lanka	+94 (72) 091 0370
Finlande	800 392 912	Soudan	+249 15 655 9883
France	805 543 753	Suriname	8 338 160 919
Guyane française	0800 99 1448	Suède	201 604 703
Polynésie française	0800 91 4886	Suisse	800 005 691
Géorgie	1 800 008 013	Taiwan	+886 2 7743 8912
Allemagne	8 001 818 952	Tanzanie	0800 11 1020
Ghana	+233 59 699 3553	Thaïlande	+66 2 844 9693
Grèce	80 044 145 924	Trinité-et-Tobago	+1 (868) 224 1869
Grenade	+1 (473) 230 0333	Tunisie	+216 31 300 338
Guam	18 338 096 777	Turquie	800 448 828 602
Guatemala	50 223 028 459	Îles Turques-et-Caïques	18 334 621 355
Honduras	80 027 916 139	Ouganda	+256 41 423 8162
Hong Kong	85 230 194 193	Ukraine	800 801 205
Hongrie	06 809 845 89	Émirats arabes unis	80 004 440 408
Islande	3 544 150 349	Royaume-Uni	8 000 224 118
Inde	8 000 503 159	États-Unis d'Amérique	+1 (669) 288 7154
Indonésie	+62 21 8063 0074	Uruguay	415 985 762
Irlande	1 800 800 636	Venezuela	582 123 357 722
Israël	97 233 741 225	Vietnam	8 419 003 271
Italie	800 147 694	Îles Vierges (britanniques)	18 334 621 356
Jamaïque	+1 (876) 677 9125	Îles Vierges (États-Unis)	18 337 246 398
Japon	+81 3 6627 0734	Zimbabwe	2 638 677 422 010