

SPEAK-UP-BELEID VAN DE L'OCCITANE GROEP

OKTOBER 2024

Groupe
L'OCCITANE



Speak-up-beleid van de L'OCCITANE Groep

Oktober 2024

INLEIDING

Bij de L'OCCITANE Groep leiden onze Gedeelde Waarden en de [Zakelijke gedragscode](#) ons dagelijks gedrag wat betreft de manier waarop we zakendoen. Ze bevorderen een cultuur van transparantie, verantwoordelijkheid en integriteit.

Vrijuit spreken betekent in wezen dat u uw zorgen kenbaar maakt, zodat ze kunnen worden aangepakt. Als u gedrag hoort of ziet dat mogelijk in strijd is met onze Zakelijke gedragscode en/of een wet/regelgeving, wordt u aangemoedigd vrijuit te spreken. De **ondernemende geest** van de Groep bevordert directe communicatie, en **feedback** moet de natuurlijke manier blijven om vrijuit te spreken. We weten ook dat dit niet altijd mogelijk of realistisch is, dus bieden we verschillende andere manieren aan om vrijuit te spreken.

Vrijuit spreken is essentieel om mensen en de natuur te beschermen. Het is ook essentieel voor het behoud van onze reputatie, ons succes en ons vermogen om zakelijk actief te zijn – nu en in de toekomst. Door vrijuit te spreken, geeft u de Groep en onze waardeketen de kans om de situatie proactief aan te pakken.

WAAROM EEN SPEAK-UP-BELEID?

Het doel van dit Speak-up-beleid is uit te leggen wanneer, waar en hoe u een bezorgdheid over vermoedelijk wangedrag kunt melden zonder angst voor vergelding. Het beschrijft ook wat u van de Groep kunt verwachten als u vrijuit spreekt, en welke mogelijke stappen er worden ondernomen nadat u een bezorgdheid hebt gemeld.

Dit beleid heeft tot doel een wereldwijd kader te bieden binnen de L'OCCITANE Groep en haar merken. We zijn een multinationaal, multimerk- en multicultureel bedrijf dat alle wetten naleeft in de landen waar we actief zijn. In geval van tegenstrijdigheden of verschillende beschermingsnormen tussen de toepasselijke wetgeving en de in dit beleid uiteengezette vereisten, hebben de principes die mensen de hoogste bescherming bieden, voorrang.

WIE KAN VRIJUIT SPREKEN?

Aangezien iedereen verantwoordelijk is voor ethiek, is dit beleid van toepassing op al onze medewerkers en externe belanghebbenden wereldwijd, zoals:

- medewerkers, stagiairs en aannemers;
- leveranciers in de waardeketen en hun medewerkers;
- klanten en mogelijke klanten;
- communityleden.

Gebruikers van het Speak-up-kanaal moeten te goeder trouw handelen en mogen niet opzettelijk valse beschuldigingen doen. Dit betekent dat de melding moet zijn bedoeld om een mogelijk probleem aan het licht te brengen, niet om kwaadwillig of kwetsend te zijn.

WAT ZIJN DE PRINCIPES?

Aangezien vertrouwen een voorwaarde is voor effectiviteit en acceptatie door gebruikers, steunt het Speak-up-kanaal op vier pijlers:

- Bescherming van de persoon die de melding heeft gedaan
- Rekening houden met de goede trouw van de melding en veronderstelling van onschuld van iedereen op wie een melding betrekking heeft
- Goed gedrag van de partijen die betrokken zijn bij de ontvangst en verwerking van de melding
- Waarborging van vertrouwelijkheid van feiten en de identiteit van personen

L'OCCITANE Groep tolereert geen enkele vorm van vergelding tegen de melder of een medewerker die heeft bijgedragen aan het onderzoek of de oplossing van een Speak-up-melding. Vergelding is een actie die financiële, professionele of emotionele schade veroorzaakt aan een meldende partij als straf voor het indienen van een melding.

WAT MOET ER WORDEN GEMELD?

U hoeft er niet zeker van te zijn dat een schending van het beleid of de wetgeving heeft plaatsgevonden voordat u een melding doet, en u mag niet proberen zelf bewijs te verzamelen voordat u een melding doet.

U moet er echter voor zorgen dat uw bezorgdheid valt onder het Speak-up-beleid van de Groep en u moet te goeder trouw handelen. In z'n algemeenheid moet het Speak-up-kanaal worden gebruikt om zorgen te uiten over een vermoedelijke schending van een wet, regelgeving en/of onze [Zakelijke Gedragscode](#).

Voorbeelden van zorgen die kunnen worden gemeld via de Speak-up-kanalen:

- Schendingen van mensenrechten
- Pesterijen of lichamelijke intimidatie
- Discriminatie
- Kwesties in verband met milieu, gezondheid en veiligheid
- Omkoping en corruptie
- Fraude en diefstal
- Belangenverstrengeling
- Vergelding tegen iemand die zich te goeder trouw heeft uitgesproken

Situaties waarvoor Speak-up-kanalen NIET mogen worden gebruikt:

- Klachten die u kunt hebben met betrekking tot uw arbeidsvoorwaarden of HR-aangelegenheden
- Persoonlijke of juridische geschillen
- Gebeurtenissen die een onmiddellijke bedreiging vormen voor leven of eigendom (*in dergelijke situaties moet contact worden opgenomen met hulpdiensten*)
- Klachten over uw bestellingen of ervaringen met de merken van de L'OCCITANE Groep (neem in dergelijke gevallen contact op met de klantenservice in uw land)
- Aantijgingen waarvan u weet dat ze onjuist zijn

HOE SPREEKT U VRIJUIT?

Er zijn meerdere manieren en kanalen via welke u vrijuit kunt spreken. Het maakt niet uit welke u kiest, dus u kunt **vrijuit spreken via de optie waarbij u zich het meest comfortabel voelt**.

Het is ook afhankelijk van verschillende factoren, zoals de context van de situatie, de aard van de kwestie, de potentiële impact en de relatie tussen de partijen. Als onderdeel van onze feedbackcultuur moedigt de L'OCCITANE Groep u sterk aan uw zorgen te uiten via een van de directe kanalen:

- Rechtstreeks aan de betrokkene(n)

Het goede voorbeeld geven is inderdaad een van onze kernwaarden, en feedback staat centraal in onze manier van werken. Als de kwestie eenvoudig is en snel kan worden opgelost door rechtstreekse communicatie, is het vaak het beste om het onmiddellijk aan te pakken. Als dat niet mogelijk is of als u zich niet op uw gemak voelt om dat te doen, meld dan uw vragen en zorgen via één van de andere kanalen.

- Een vertrouwde collega (uw manager, HR of het interne audit-team)

Een logisch persoon die medewerkers kunnen benaderen om hun bezorgdheid te uiten, is hun directe manager. Daarnaast zijn er meerdere personen buiten uw afdeling waarmee u contact kunt opnemen, zoals uw lokale HR-team of het interne audit-team van de Groep. U kunt bij hen informeel advies inwinnen over wat u moet doen, maar ze kunnen u ook helpen bij het indienen van een Speak-up-melding.

Als u zich er niet prettig bij voelt om de aangelegenheid rechtstreeks met iemand te bespreken, kunt u een vertrouwelijke melding doen via de volgende kanalen:

- Uw lokale Speak-up-kanaal (*uitsluitend voor medewerkers van de L'OCCITANE Groep en afhankelijk van lokale beschikbaarheid*)

Filialen kunnen een kanaal op lokaal niveau opzetten. Medewerkers verwijzen naar hun lokale HR- of juridische afdeling, die werkt onder toezicht van het respectieve filiaal.

- Het Speak-up-kanaal van de Groep

U kunt het [Speak-up-kanaal van de L'OCCITANE Groep](#) gebruiken waarmee iedereen mogelijke schendingen kan melden. Het kanaal wordt beschikbaar gesteld door een onafhankelijke derde partij die anonieme rapportage garandeert en 24 uur per dag, 7 dagen per week toegankelijk is en beschikbaar in meer dan 70 wereldwijde talen. Het kanaal is toegankelijk via de website van de Groep, telefonisch of via een mobiele app.

HOE GEBRUIKT U HET SPEAK-UP-KANAAL VAN DE GROEP?

- Met behulp van het [online platform](#): U moet een wachtwoord aanmaken en u krijgt een dossiernummer waarmee u uw melding kunt volgen en die u bij communicatie (zelfs als u ervoor kiest anoniem te blijven) met het onderzoeksteam kunt gebruiken. Om de updates van uw melding te volgen, kunt u uw e-mail achterlaten (vertrouwelijk gehouden door de leverancier van de oplossing en niet bekendgemaakt aan L'OCCITANE Groep) en meldingen ontvangen of opnieuw verbinding maken met het platform door uw wachtwoord en dossiernummer in te voeren.
- Met behulp van **de mobiele app-versie** van de leverancier (**Android** of **iPhone**): U hebt toegang tot het Speak-up-kanaal van de Groep via de code 116979 of met een QR-code. U maakt een wachtwoord aan en krijgt een dossiernummer om toegang te krijgen tot uw meldingsaccount. Via dit account ontvangt

u meldingen op uw telefoon, updates over de zaak en kunt u communiceren met het onderzoeksteam (zelfs als u ervoor kiest anoniem te blijven).

- Door een **telefonisch bericht** achter te laten (nummers in bijlage): Open het Speak-up-kanaal van de Groep met de code 116979, maak een pincode aan en laat een audiobericht achter waarin u uw bezorgdheid in uw lokale taal beschrijft. Aan het begin van het gesprek krijgt u een dossiernummer om de voortgang van de melding te controleren door het nummer opnieuw te bellen.

Welke informatie moet u verstrekken?

Wanneer u een melding doet, geef dan graag zoveel mogelijk gedetailleerde informatie door, zodat de Groep uw bezorgdheid kan beoordelen en onderzoeken. Het kan onder meer gaan om:

- de achtergrond, geschiedenis en reden van de bezorgdheid;
- de identiteit en functies van de betrokken personen, datums, plaatsen en andere relevante informatie;
- alle documenten die uw melding kunnen onderbouwen.

Houd er rekening mee dat de verstrekte informatie feitelijk moet zijn en rechtstreeks verband moet houden met het onderwerp van de melding.

Wordt het meldingsproces anoniem uitgevoerd?

Meldingen worden anoniem gedaan door middel van het Speak-up-kanaal van de Groep via een externe oplossing die buiten de Groep wordt gehost. Dit maakt volledig anonieme interactie mogelijk met het team dat de melding ontvangt en beoordeelt. Als u zich wenst te identificeren, neemt de Groep alle passende maatregelen om uw identiteit geheim te houden. Dergelijke informatie wordt alleen bekendgemaakt als het noodzakelijk is voor een onderzoek of zoals vereist door de toepasselijke wetgeving.

Wie behandelt de meldingen?

Alle meldingen die via het Speak-up-kanaal van L'OCCITANE Groep worden ontvangen, worden geregistreerd in het casemanagementsysteem van onze dienstverlener, dat alleen toegankelijk is voor het interne audit-team van de Groep.

Als dit voor de onderzoeken nodig is, kunnen andere interne en/of externe belanghebbenden erbij worden betrokken (bv. HR, de juridische afdeling of verantwoordelijke bemiddeling), afhankelijk van de aard van de onderzoeken en de vereiste expertise. Informatie wordt met hen gedeeld op een need-to-know-basis. Ze zijn gebonden aan een specifieke geheimhoudingsovereenkomst en werken onder strikte vertrouwelijkheid. Iedereen die bij dergelijke onderzoeken betrokken is, moet vrij zijn van feitelijke of vermeende vooroordelen en belangenconflicten.

Hoe worden onderzoeken beheerd?

Na het indienen van een melding ontvangt u binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging. Na ontvangst van de melding zal het interne auditteam van de Groep:

- de kwestie beoordelen om er zeker van te zijn dat het binnen het toepassingsgebied van dit beleid valt;
- vaststellen of het rapport minimale bruikbare informatie en bewijsmateriaal voor onderzoeken bevat;
- naargelang de aard van de zaak en de vereiste expertise overgaan tot een triageproces.

Elke melding wordt onderzocht met de nodige tijd, aandacht en middelen om de zaak verantwoord af te handelen. Herzieningen en onderzoeken worden uitgevoerd op een onafhankelijke, eerlijke en onpartijdige manier ten aanzien van alle betrokken partijen en in overeenstemming met relevante wetten, beleidslijnen en principes.

Wat is het resultaat?

De L'OCCITANE Groep streeft ernaar onderzoeken binnen een redelijke termijn af te sluiten, maar in sommige gevallen kan een langere termijn nodig zijn. Als uw bezorgdheid gegrond wordt bevonden, worden waar nodig passende maatregelen genomen in overeenstemming met de wet en ons beleid.

Alle onderzoeksrapporten en bijbehorend bewijsmateriaal worden veilig opgeslagen op het Speak-up-platform van de Groep. Onderzoeksrapporten zijn vertrouwelijk. De melder wordt op de hoogte gebracht van de onderzoeksprocedure en de algemene bevindingen als dat gepast en mogelijk is.

HOE WORDEN PERSOONSgegevens BEHANDELD?

De Groep verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens als onderdeel van het Speak-up-kanaal om uw melding te verwerken. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens, uw rechten en hoe u contact met ons kunt opnemen, vindt u in ons [Speak-up-privacybeleid](#).

Reinold Geiger
Chairman
L'OCCITANE Group

REVISIEGESCHIEDENIS

Datum	Release	Auteur	Trackingnotities
December 2021	1.0	Interne audit-afdeling van de Groep	Eerste release (alleen intern)
Oktober 2024	2.0	Interne audit-afdeling van de Groep	Update met nieuwe oplossingsleverancier (zowel intern als extern)

BIJLAGE

Regio	Telefooninstructies	Regio	Telefooninstructies
Albanië	+355 4 530 1801	Jordanië	80 023 801
Algerije	+213 983 29 93 38	Kazachstan	(+7) 877 2735 74582
Angola	244 226 425 610	Kenia	+254 20 765 0957
Anguilla	18 334 222 005	Republiek Korea	+82 2 3700 5146
Antigua en Barbuda	18334222006	Koeweit	96 522 055 730
Argentinië	+54 11 2039 7280	Letland	80 005 929
Australië	+61 2 8284 6262	Libanon	8 338 160 193
Oostenrijk	800 909 683	Litouwen	880 030 366
Bahama's	18 334 222 007	Luxemburg	3 523 420 808 982
Bahrein	97 316 501 936	Maleisië	+60 3 7724 3136
Bangladesh	+880 (0) 9610 998462	Malta	80 065 144
Barbados	+1 (246) 623 9631	Martinique	0800 90 1651
Wit-Rusland	882 004 910 089	Mauritius	+230 5 297 0999
België	0800 89 326	Mexico	+52 55 4780 6198
Belize	18 000 130 076	Moldavië	80 060 016
Benin	+229 20 90 0380	Marokko	+212 5 30 14 41 08
Bermuda	18 334 222 008	Myanmar	8 008 008 062
Bhutan	+975 2 379 003	Namibië	+264 83 380 0103
Bolivia	800 105 122	Nepal	18 000 010 186
Bosnië en Herzegovina	+387 70 330 093	Nederland	+31 10 700 75 03
Botswana	8 007 861 103	Nieuw-Zeeland	+64 9 913 5892
Brazilië	+55 (11) 4700 8838	Nicaragua	50 575 137 610
Brunei Darussalam	8 014 657	Nigeria	7 080 601 221
Bulgarije	8 002 100 645	Noord-Macedonië	38 925 513 216
Burkina Faso	+226 25 30 09 82	Noorwegen	+47 24 14 06 01
Cambodja	1 800 209 867	Oman	80 074 161
Kameroen	+237 6 57 10 31 12	Pakistan	80 090 044 437
Canada	+1 (514) 395 0496	Panama	5 073 084 480
Kaaimaneilanden	+1 (345) 769 5580	Papoea-Nieuw-Guinea	861 322
Chili	+56 22 483 5917	Paraguay	98 004 410 266
China	1080 0152 3042 (gratis telefoonnummer via China Telecom)	Peru	80 074 535
China	1080 0852 2221 (gratis telefoonnummer via China United Network)	Filipijnen	180 083 948 474
China	400 120 1842 (landelijk nummer, tegen lokaal tarief)	Polen	800012953
Colombia	576 012 421 247	Portugal	800 831 302
Costa Rica	50 640 360 350	Puerto Rico	+1 (787) 200 7305
Ivoorkust	+225 05 66 77 0918	Qatar	800 101 094
Kroatië	8 007 745	Réunion	1 800 916 980
Cyprus	80 091 142	Roemenië	800 400 653
Tsjechië	800 050 833	Russische Federatie	8 (800) 100 69 94
Denemarken	+45 43 31 09 61	Saoedi-Arabië	8 008 501 433
Dominica	18 334 221 998	Servië	+381 10 520 043
Dominicaanse Republiek	+1 (829) 947 1996	Seychellen	800 131
Ecuador	1 800 001 432	Singapore	6 564 037 051
Egypte	8 000 000 083	Slowakije	800 113 418
El Salvador	50 322 304 752	Slovenië	80 083 115
Estand	3 726 093 008	Zuid-Afrika	+27 (21) 427 7937
Ethiopië	800 86 1919	Spanje	34 900 031 156
Fiji	8 002 650	Sri Lanka	+94 (72) 091 0370
Finland	800 392 912	Soedan	+249 15 655 9883
Frankrijk	805 543 753	Suriname	8 338 160 919
Frans-Guyana	0800 99 1448	Zweden	201 604 703
Frans-Polynesië	0800 91 4886	Zwitserland	800 005 691
Georgië	1 800 008 013	Taiwan	+886 2 7743 8912
Duitsland	8 001 818 952	Tanzania	0800 11 1020
Ghana	+233 59 699 3553	Thailand	+66 2 844 9693
Griekenland	80 044 145 924	Trinidad en Tobago	+1 (868) 224 1869
Grenada	+1 (473) 230 0333	Tunesië	+216 31 300 338
Guam	18 338 096 777	Turkije	800 448 828 602
Guatemala	50 223 028 459	Turks- en Caicoseilanden	18 334 621 355
Honduras	80 027 916 139	Oeganda	+256 41 423 8162
Hongkong	85 230 194 193	Oekraïne	800 801 205
Hongarije	06 809 845 89	Verenigde Arabische Emiraten	80 004 440 408
IJsland	3 544 150 349	Verenigd Koninkrijk	8 000 224 118
India	8 000 503 159	Verenigde Staten van Amerika	+1 (669) 288 7154
Indonesië	+62 21 8063 0074	Uruguay	415 985 762
Ierland	1 800 800 636	Venezuela	582 123 357 722
Israël	97 233 741 225	Vietnam	8 419 003 271
Italië	800 147 694	Maagdeneilanden, Britse	18 334 621 356
Jamaica	+1 (876) 677 9125	Maagdeneilanden, Amerikaanse	18 337 246 398
Japan	+81 3 6627 0734	Zimbabwe	2 638 677 422 010