

# DASAR SPEAK UP KUMPULAN

OKTOBER 2024

# Dasar Speak Up Kumpulan

Oktober 2024

## PENGENALAN

Di Kumpulan L'OCCITANE, Nilai Perkongsian dan [Tatakelakuan Perniagaan](#) kita membimbing kelakuan harian kita dalam cara kita menjalankan perniagaan. Panduan tersebut menggalakkan budaya ketelusan, kebertanggungjawapan dan integriti.

Bersuara pada dasarnya bermaksud mengemukakan kebimbangan anda agar ia boleh ditangani. Sekiranya anda mendengar atau melihat tingkah laku yang mungkin melanggar Tatakelakuan Perniagaan dan/atau undang-undang/peraturan, anda digalakkan untuk bersuara. Semangat **keusahawanan** Kumpulan memupuk komunikasi langsung dan **maklum balas** hendaklah kekal sebagai cara yang biasa untuk bersuara. Kami juga sedar ini tidak selalunya mungkin atau realistik, maka kami menawarkan pelbagai cara lain untuk bersuara.

Bersuara adalah penting untuk melindungi pekerja dan sifat semula jadi. Ia juga merupakan kunci untuk mengekalkan reputasi, kejayaan dan keupayaan kita untuk beroperasi - kedua-duanya pada masa sekarang atau masa hadapan. Dengan bersuara, anda memberikan Kumpulan ini dan rantaian nilainya peluang untuk menangani situasi itu secara proaktif.

## MENGAPA ADANYA DASAR SPEAK UP?

Tujuan Dasar Speak Up ini adalah untuk menerangkan bila, di mana dan bagaimana anda boleh mengemukakan kebimbangan tentang salah laku yang disyaki tanpa berasa bimbang terhadap tindakan balas. Ia juga menerangkan perkara yang anda boleh jangkakan daripada Kumpulan ini apabila anda bersuara dan langkah-langkah yang mungkin akan diambil selepas anda mengemukakan kebimbangan.

Dasar ini disasarkan untuk menyediakan rangka kerja global dalam Kumpulan L'OCCITANE dan jenamanya. Kita merupakan syarikat multinasional, berbilang jenama dan berbilang budaya yang mematuhi semua undang-undang di negara tempat kita beroperasi. Sekiranya terdapat sebarang percanggahan atau piawaian perlindungan yang berbeza antara undang-undang yang terpakai dan keperluan yang ditetapkan dalam dasar ini, prinsip yang memberikan perlindungan paling tinggi kepada individu dikekalkan.

## SIAPAKAH YANG BOLEH BERSUARA?

Memandangkan setiap orang mempunyai tanggungjawab terhadap etika, dasar ini terpakai kepada semua pekerja kita dan pihak berkepentingan luar di seluruh dunia, termasuk:

- pekerja, pelatih dan kontraktor;
- pembekal dalam rantaian nilai dan pekerja mereka;
- pelanggan dan bakal pelanggan;
- ahli komuniti.

Pengguna saluran Speak Up mesti bertindak dengan niat baik dan tidak membuat tuduhan palsu dengan sengaja. Ini bermaksud bahawa niat di sebalik laporan itu mestilah untuk mendedahkan isu yang berpotensi, bukannya untuk berniat jahat atau tidak bertimbang rasa.

## APAKAH PRINSIP ITU?

Memandangkan kepercayaan merupakan prasyarat untuk keberkesanan dan penerimaan pengguna, saluran Speak Up bergantung pada empat tonggak:

- Melindungi orang yang mengemukakan maklumat itu
- Mempertimbangkan niat baik maklumat itu dan anggapan ketakbersalahan terhadap sesiapa yang disasarkan oleh maklumat
- Kelakuan baik pihak yang terlibat dalam penerimaan dan pemrosesan maklumat tersebut
- Memastikan kerahsiaan fakta dan identiti orang

Kumpulan L'OCCITANE tidak akan bertolak ansur dengan apa-apa bentuk tindakan balas terhadap pelapor atau mana-mana pekerja yang telah membantu dalam penyiasatan atau pemulihan laporan Speak Up. Tindakan balas ialah sebarang tindakan yang menyebabkan kemudaratan kewangan, profesional atau emosi terhadap pihak pelapor sebagai hukuman kerana mengemukakan laporan.

## APAKAH YANG PATUT DILAPORKAN?

Anda tidak perlu memastikan bahawa pelanggaran dasar atau pelanggaran undang-undang telah terjadi sebelum membuat laporan, dan anda tidak sepatutnya cuba mengumpul bukti sendiri sebelum membuat pendedahan.

Namun begitu, anda hendaklah memastikan bahawa kebimbangan anda dilindungi oleh Dasar Speak Up Kumpulan dan mesti bertindak dengan niat baik. Secara keseluruhannya, ia hendaklah digunakan untuk mengemukakan kebimbangan terhadap pelanggaran undang-undang, peraturan dan/atau [Tatakelakuan Perniagaan](#) kita yang disyaki.

Contoh kebimbangan yang boleh dikemukakan menggunakan saluran Speak Up:

- Pelanggaran hak manusia
- Gangguan moral atau fizikal
- Diskriminasi
- Alam sekitar, kesihatan dan keselamatan
- Sogokan dan rasuah
- Penipuan dan pencurian
- Konflik kepentingan
- Tindakan balas terhadap sesiapa yang bersuara dengan niat baik

Bilakah saluran Speak Up TIDAK boleh digunakan:

- Ketidakpuasan hati yang anda mungkin ada berkenaan terma pekerjaan atau hal-hal sumber manusia (HR)
- Pertelingkahan peribadi atau undang-undang
- Peristiwa yang menimbulkan ancaman langsung kepada nyawa atau harta benda (*perkhidmatan kecemasan mesti dihubungi dalam situasi sedemikian*)
- Aduan tentang pesanan atau pengalaman anda dengan jenama Kumpulan L'OCCITANE (*untuk kes yang sedemikian, sila hubungi Khidmat Pelanggan negara anda*)
- Tuduhan yang anda ketahui adalah palsu

## BAGAIMANA CARA UNTUK BERSUARA?

Terdapat banyak cara dan saluran untuk bersuara. Tidak kisah yang mana satu yang anda pilih, jadi anda boleh **bersuara melalui mana-mana cara yang anda rasa paling selesa.**

Ia juga bergantung kepada beberapa faktor, termasuk konteks situasi, sifat isu itu, kesan yang berpotensi dan hubungan antara pihak-pihak. Sebagai sebahagian daripada budaya maklum balas kami, Kumpulan L'OCCITANE amat menggalakkan anda untuk mengemukakan kebimbangan melalui salah satu daripada saluran langsung tersebut:

- Secara terus kepada orang yang terlibat

Kepimpinan melalui teladan yang sememangnya merupakan salah satu nilai teras kami, dan maklum balas adalah teras cara kami berurusan. Jika isu itu jelas dan mudah serta boleh diselesaikan dengan cepat melalui komunikasi langsung, selalunya adalah lebih baik untuk menanganinya dengan segera. Sekiranya isu itu tidak mungkin atau anda berasa tidak selesa berbuat demikian, sila kemukakan soalan dan kebimbangan melalui salah satu saluran lain.

- Rakan sekerja yang dipercayai (Pengurus, HR atau pasukan Audit Dalaman anda)

Orang yang wajar untuk didekati pekerja apabila mengemukakan kebimbangan ialah Pengurus langsung mereka. Sebagai alternatif, terdapat beberapa orang di luar jabatan anda yang anda boleh hubungi, seperti pasukan HR tempatan anda atau pasukan Audit Dalaman Kumpulan. Anda boleh mendapatkan nasihat daripada mereka secara tidak rasmi tentang perkara yang perlu dilakukan, malahan mereka juga boleh menyokong anda dalam memfailkan laporan Speak Up.

Jika anda merasakan tidak selesa membincangkan perkara ini dengan seseorang secara langsung, anda boleh melaporkannya secara sulit melalui saluran berikut:

- Saluran Speak Up (Bersuara) tempatan anda (*Eksklusif untuk pekerja Kumpulan L'OCCITANE dan tertakluk pada ketersediaan setempat*)

Ahli gabungan boleh menubuhkan saluran di peringkat tempatan. Pekerja merujuk kepada HR tempatan atau jabatan undang-undang mereka, yang beroperasi di bawah pengawasan anggota gabungan masing-masing.

- Saluran Speak Up Kumpulan

Anda boleh menggunakan [saluran Speak Up Kumpulan L'OCCITANE](#) yang membolehkan sesiapa sahaja melaporkan kemungkinan pelanggaran. Saluran itu disediakan oleh pihak ketiga bebas yang menjamin pelaporan tanpa nama dan boleh diakses 24 jam sehari, 7 hari seminggu, dan tersedia dalam lebih daripada 70 bahasa global. Ia boleh diakses melalui laman web korporat Kumpulan, melalui telefon atau melalui aplikasi mudah alih.

## BAGAIMANA CARA UNTUK MENGGUNAKAN SALURAN SPEAK UP KUMPULAN?

- Dengan menggunakan **the [platform dalam talian](#)**: Anda akan perlu mencipta kata laluan dan akan menerima nombor kes yang membolehkan anda membuat susulan berkenaan maklumat anda dan berkomunikasi (walaupun anda memilih untuk kekal tanpa nama) dengan pasukan penyiasat. Untuk mengikuti kemas kini berkenaan laporan anda, anda boleh sama ada memberikan e-mel anda (dirahsiakan oleh penyedia penyelesaian dan tidak didedahkan kepada Kumpulan L'OCCITANE) dan menerima pemberitahuan atau berhubung semula pada platform dengan memasukkan kata laluan dan nombor kes anda.

- Dengan menggunakan **versi aplikasi mudah alih** penyedia penyelesaian ([Android](#) atau [iPhone](#)): Anda boleh mengakses saluran Speak Up Kumpulan dengan kod 116979 atau dengan kod QR. Anda akan mencipta kata laluan dan diberikan nombor kes untuk mengakses akaun laporan anda. Melalui akaun ini, anda akan menerima pemberitahuan pada telefon anda, kemas kini berkenaan kes dan dapat berkomunikasi dengan pasukan penyiasat (walaupun anda memilih untuk kekal tanpa nama).
- Dengan meninggalkan **mesej telefon** (nombor tersedia dalam lampiran): Anda boleh mengakses saluran Speak Up Kumpulan dengan kod 116979, mencipta kata laluan PIN dan meninggalkan mesej audio yang memperincikan kebimbangan anda dalam bahasa tempatan anda. Pada permulaan panggilan, anda akan diberikan nombor kes untuk menyemak perkembangan laporan dengan menghubungi nombor itu semula.

### ***Apa jenis maklumat yang anda perlu berikan?***

Apabila anda menyuarakan makluman, sila berikan seberapa banyak maklumat terperinci yang anda boleh untuk membolehkan Kumpulan menilai dan menyiasat kebimbangan anda. Butiran tersebut boleh termasuk:

- latar belakang, sejarah dan sebab kebimbangan;
- identiti dan jawatan orang yang terlibat, tarikh, tempat dan maklumat lain yang berkaitan;
- semua dokumen yang dapat mengesahkan laporan anda.

Perlu diingati bahawa maklumat yang diberikan mestilah berdasarkan fakta dan berkaitan secara langsung dengan subjek makluman.

### ***Adakah proses pelaporan itu dibuat tanpa nama?***

Laporan dibuat tanpa nama melalui saluran Speak Up Kumpulan melalui penyelesaian luaran yang dihoskan di luar Kumpulan. Ini membolehkan interaksi tanpa nama sepenuhnya dengan pasukan yang menerima dan menyemak laporan. Sekiranya anda ingin menamakan diri anda, Kumpulan akan mengambil semua langkah yang sesuai untuk merahsiakan identiti anda. Maklumat tersebut hanya akan didedahkan atas dasar yang perlu diketahui apabila ia perlu untuk penyiasatan atau seperti yang dikehendaki oleh undang-undang yang terpakai.

### ***Siapa yang menangani makluman itu?***

Semua makluman yang diterima oleh saluran Speak Up Kumpulan L'OCCITANE dilog dalam sistem pengurusan kes penyedia kami, yang hanya boleh diakses oleh pasukan Audit Dalaman Kumpulan.

Sekiranya diperlukan untuk penyiasatan, pihak berkepentingan dalaman dan/atau luaran lain mungkin terlibat (cth. HR, Undang-undang atau perolehan yang Bertanggungjawab), bergantung pada sifat mereka dan kepakaran yang diperlukan. Maklumat dikongsi dengan mereka atas dasar yang apa yang perlu diketahui. Mereka akan terikat dengan perjanjian kerahsiaan yang khusus dan bekerja di bawah kerahsiaan yang ketat. Sesiapa sahaja yang terlibat dalam penyiasatan tersebut mestilah bebas daripada sikap berat sebelah dan konflik kepentingan yang sebenar atau tanggapan.

### ***Bagaimanakah cara penyiasatan diuruskan?***

Selepas laporan diserahkan, anda akan menerima pengesahan penerimaan dalam tempoh tujuh hari bekerja. Setelah menerima makluman, pasukan Audit Dalaman Kumpulan akan:

- menilai kebimbangan itu untuk memastikan bahawa ia termasuk dalam bidang dasar ini;
- mengenal pasti sama ada laporan itu mengandungi maklumat dan bukti minimum yang boleh diambil tindakan bagi penyiasatan;
- meneruskan proses saringan bergantung pada jenis kes dan kepakaran yang diperlukan.

Setiap laporan akan disiasat dengan tahap masa, perhatian dan sumber yang sesuai yang diperlukan untuk pengendalian perkara tersebut secara bertanggungjawab. Semakan dan penyiasatan dijalankan secara bebas, adil dan tidak berat sebelah dengan menghormati semua pihak yang terlibat serta menurut undang-undang, dasar dan prinsip yang berkaitan.

### ***Apa kesudahannya?***

Kumpulan L'OCCITANE menasaskan untuk menyelesaikan penyiasatan dalam tempoh yang munasabah, tetapi sesetengah kes mungkin memerlukan garis masa yang lebih panjang. Sekiranya kebimbangan anda berasas, langkah-langkah yang sewajarnya akan diambil, apabila perlu, mengikut undang-undang dan dasar kami.

Semua laporan penyiasatan dan bukti yang disertakan disimpan dengan selamat dalam platform Speak Up Kumpulan. Laporan penyiasatan adalah sulit. Pelapor akan dimaklumkan mengenai prosiding penyiasatan dan penemuan keseluruhan apabila ia adalah sesuai dan mungkin.

### **BAGAIMANA CARA DATA PERIBADI DIURUSKAN?**

Kumpulan akan mengumpul dan memproses data peribadi anda sebagai sebahagian daripada cara saluran Speak Up memproses laporan yang anda buat. Butiran lanjut tentang pemprosesan data peribadi anda, hak anda dan cara menghubungi kami tersedia dalam [Dasar Privasi Speak Up kami](#).

**Reinold Geiger**  
**Chairman**  
**L'OCCITANE Group**

### **SEJARAH SEMAKAN**

<b>Tarikh</b>	<b>Keluaran</b>	<b>Pengarang</b>	<b>Nota penjejakan</b>
Disember 2021	1.0	Jabatan Audit Dalam Kumpulan	Keluaran awal (dalam sahaja)
Oktober 2024	2.0	Jabatan Audit Dalam Kumpulan	Kemas kini dengan penyedia penyelesaian baharu (untuk dalam dan luaran)

## LAMPIRAN

### Rantau

Albania	+355 4 530 1801
Algeria	+213 983 29 93 38
Angola	244 226 425 610
Anguilla	18 334 222 005
Antigua dan Barbuda	18334222006
Argentina	+54 11 2039 7280
Australia	+61 2 8284 6262
Austria	800 909 683
Bahamas	18 334 222 007
Bahrain	97 316 501 936
Bangladesh	+880 (0) 9610 998462
Barbados	+1 (246) 623 9631
Belarus	882 004 910 089
Belgium	0800 89 326
Belize	18 000 130 076
Benin	+229 20 90 0380
Bermuda	18 334 222 008
Bhutan	+975 2 379 003
Bolivia	800 105 122
Bosnia dan Herzegovina	+387 70 330 093
Botswana	8 007 861 103
Brazil	+55 (11) 4700 8838
Brunei Darussalam	8 014 657
Bulgaria	8 002 100 645
Burkina Faso	+226 25 30 09 82
Kemboja	1 800 209 867
Cameroon	+237 6 57 10 31 12
Kanada	+1 (514) 395 0496
Kepulauan Cayman	+1 (345) 769 5580
Chile	+56 22 483 5917
China	1080 0152 3042 ( <i>Freephone melalui China Telecom</i> )
China	1080 0852 2221 ( <i>Freephone melalui China United Network</i> )
China	400 120 1842 ( <i>Nombor seluruh negara, dicaj pada kadar tempatan</i> )
Colombia	576 012 421 247
Costa Rica	50 640 360 350
Côte d'Ivoire	+225 05 66 77 0918
Croatia	8 007 745
Cyprus	80 091 142
Czechia	800 050 833
Denmark	+45 43 31 09 61
Dominica	18 334 221 998
Republik Dominica	+1 (829) 947 1996
Ecuador	1 800 001 432
Mesir	8 000 000 083
El Salvador	50 322 304 752
Estonia	3 726 093 008
Ethiopia	800 86 1919
Fiji	8 002 650
Finland	800 392 912
Perancis	805 543 753
French Guiana	0800 99 1448
French Polynesia	0800 91 4886
Georgia	1 800 008 013
Jerman	8 001 818 952
Ghana	+233 59 699 3553
Greece	80 044 145 924
Grenada	+1 (473) 230 0333
Guam	18 338 096 777
Guatemala	50 223 028 459
Honduras	80 027 916 139
Hong Kong	85 230 194 193
Hungary	06 809 845 89
Iceland	3 544 150 349
India	8 000 503 159
Indonesia	+62 21 8063 0074
Ireland	1 800 800 636
Israel	97 233 741 225
Itali	800 147 694
Jamaica	+1 (876) 677 9125
Jepun	+81 3 6627 0734

### Arahan telefon

### Rantau

Jordan	80 023 801
Kazakhstan	(+7) 877 2735 74582
Kenya	+254 20 765 0957
Korea, Republik	+82 2 3700 5146
Kuwait	96 522 055 730
Latvia	80 005 929
Lubnan	8 338 160 193
Lithuania	880 030 366
Luxembourg	3 523 420 808 982
Malaysia	+60 3 7724 3136
Malta	80 065 144
Martinique	0800 90 1651
Mauritius	+230 5 297 0999
Mexico	+52 55 4780 6198
Moldova	80 060 016
Maghribi	+212 5 30 14 41 08
Myanmar	8 008 008 062
Namibia	+264 83 380 0103
Nepal	18 000 010 186
Belanda	+31 10 700 75 03
New Zealand	+64 9 913 5892
Nicaragua	50 575 137 610
Nigeria	7 080 601 221
Macedonia Utara	38 925 513 216
Norway	+47 24 14 06 01
Oman	80 074 161
Pakistan	80 090 044 437
Panama	5 073 084 480
Papua New Guinea	861 322
Paraguay	98 004 410 266
Peru	80 074 535
Filipina	180 083 948 474
Poland	800012953
Portugal	800 831 302
Puerto Rico	+1 (787) 200 7305
Qatar	800 101 094
Réunion	1 800 916 980
Romania	800 400 653
Persekutuan Rusia	8 (800) 100 69 94
Arab Saudi	8 008 501 433
Serbia	+381 10 520 043
Seychelles	800 131
Singapura	6 564 037 051
Slovakia	800 113 418
Slovenia	80 083 115
Afrika Selatan	+27 (21) 427 7937
Sepanyol	34 900 031 156
Sri Lanka	+94 (72) 091 0370
Sudan	+249 15 655 9883
Suriname	8 338 160 919
Sweden	201 604 703
Switzerland	800 005 691
Taiwan	+886 2 7743 8912
Tanzania	0800 11 1020
Thailand	+66 2 844 9693
Trinidad dan Tobago	+1 (868) 224 1869
Tunisia	+216 31 300 338
Turki	800 448 828 602
Kepulauan Turks dan Caicos	18 334 621 355
Uganda	+256 41 423 8162
Ukraine	800 801 205
Emiriah Arab Bersatu	80 004 440 408
United Kingdom	8 000 224 118
Amerika Syarikat	+1 (669) 288 7154
Uruguay	415 985 762
Venezuela	582 123 357 722
Vietnam	8 419 003 271
Kepulauan Virgin (British)	18 334 621 356
Kepulauan Virgin (AS)	18 337 246 398
Zimbabwe	2 638 677 422 010