

Good Business

Ethics at Work

International Edition

**Advices and queries
on personal standards
of conduct at work**

Les bonnes pratiques en affaires

L'éthique au travail

Édition internationale

Conseils et questions

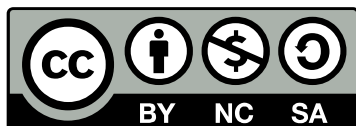
Pour un code personnel

de bonne conduite dans le milieu du travail

Copyright © 2018 Quakers and Business Group

Organisation caritative constituée en société, numéro 1157008

Édition internationale publiée pour la première fois en 2018



Ce travail est soumis à la licence Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Pour consulter une copie de cette licence, visitez le site <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> ou envoyez une lettre à Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Publié par
Quakers and Business Group (qandb.org)
c/o Friends House
173-177 Euston Road
Londres NW1 2BJ
Royaume-Uni

ISBN xxxxx

Version 3.00.09 - interne

Remerciements

Les principaux auteurs sont membres du groupe "Quakers and Business". Nous tenons cependant à souligner les nombreuses contributions et le soutien apportés par la conférence sur les entreprises et l'éthique organisée par le Woodbrooke Quaker Study Centre, Birmingham, Royaume-Uni, en juin 2000, ainsi que par de nombreuses autres personnes au Royaume-Uni, aux États-Unis et au Canada.

Introduction

Depuis le XVIII^e siècle, au Royaume-Uni et aux États Unis, les entreprises détenues et dirigées par des Quakers ont acquis une réputation de confiance, d'intégrité, de commerce équitable, d'attention portée à leurs employés et d'amélioration de la communauté locale et de la société dans son ensemble. Avec une confiance basée sur la qualité des biens et des services, et une approche honnête et directe de la fixation des prix, beaucoup de ces entreprises ont connu un énorme succès et, bien qu'elles ne soient plus sous le contrôle des familles fondatrices, elles restent des marques bien connues. Leur commerce était considéré comme équitable parce qu'il respectait les droits des travailleurs et réduisait au minimum les dommages causés à l'environnement.

Si les conditions de travail aujourd'hui sont bien meilleures qu'aux XVIII^e ou XIX^e siècles, le monde du travail et de l'entreprise reste imparfait.

Aujourd'hui, de nombreuses personnes sont tellement consternées par les pratiques commerciales contraires à l'éthique qu'elles voient autour d'elles qu'elles pensent que l'entreprise elle-même est contraire à l'éthique. Certains considèrent que le fait de réaliser des bénéfices est immoral. Or, les entrepreneurs, dont nous faisons partie, savent que pour être durable, une entreprise doit être rentable. Mais nous savons aussi que *ce qu'une entreprise fait* pour réaliser un bénéfice affecte les individus, les communautés et l'environnement - en bien ou en mal.

L'objectif de ce livre est de servir de guide et d'inspiration pour gérer une entreprise meilleure et plus éthique au profit de *toutes* ses parties prenantes.

Les quakers utilisent un livret intitulé Advices and Queries (Conseils et Questions) comme un défi et une source d'inspiration dans leur vie personnelle. Ce livre utilise le même format. Les conseils et les questions proposés ne sont pas des règles ou des exigences ; ils représentent plutôt des idéaux auxquels nous pouvons aspirer et des normes d'excellence qui nous guident.

Il n'est pas toujours facile de respecter ces normes, mais elles présentent des avantages pratiques et éthiques. Les entreprises connues pour leur conduite éthique bénéficient d'une bonne réputation, de la fidélité de leurs clients et d'une main-d'œuvre plus investie.

Nous vous invitons à utiliser ces conseils et ces questions, ainsi que nos méthodes de prise de décision, pour remettre en question et inspirer votre travail et votre entreprise.

Sommaire

Les méthodes quaker de prise de décision

Les témoignages Quaker

1. L'honnêteté et l'intégrité
2. La simplicité
3. L'égalité
4. La paix

Conduite des affaires

5. L'entreprise et ses bénéfices
6. L'incertitude et les risques
7. Les responsabilités des dirigeants et des cadres
8. Nos devoirs envers les actionnaires et les investisseurs
9. Un commerce éthique
10. La protection du monde naturel
11. La santé et la sécurité
12. Qualité et sécurité des produits et des services
13. La publicité et la promotion

Questions d'argent

14. L'investissement
15. Le paiement rapide
16. Les comptes financiers
17. Les impôts
18. La rémunération
19. Dons et cadeaux

Travailler avec les gens

20. Les devoirs des employeurs à l'égard des salariés
21. Les devoirs des travailleurs à l'égard de l'employeur
22. Les clients

23. [Les fournisseurs](#)
24. [Les concurrents](#)
25. [Prendre soin de soi](#)

La Communauté

26. [La communauté locale](#)
27. [Le gouvernement](#)
28. [Les syndicats](#)
29. [Les groupes de pression](#)

Pratiques commerciales contraires à l'éthique

30. [Les jeux de hasard et la spéculation](#)
31. [La corruption](#)
32. [La dénonciation](#)

Trouver l'équilibre entre vision et pratique

33. [Leadership et prise de décision](#)
34. [La gestion de l'entreprise](#)
35. [Suivi, sensibilisation et audits](#)
36. [La confidentialité](#)
37. [La propriété intellectuelle](#)

La technologie

38. [Vie privée](#)
39. [Automatisation](#)
40. [Les biens communs](#)
41. [L'accessibilité](#)
42. [La sécurité](#)
43. [L'Équilibre entre vie professionnelle et vie privée](#)

Contacts utiles

Les méthodes quaker de prise de décision

La méthode quaker de conduite des réunions d'affaires et de prise de décision est très différente de celle de la plupart des entreprises.

L'objectif premier est de rechercher l'unité dans les décisions, c'est-à-dire de trouver une solution acceptable pour toutes les personnes présentes. Ce n'est pas toujours facile, surtout lorsque la question est controversée ou qu'il y a de fortes divergences de vues. Le résultat n'est pas nécessairement celui que tout le monde approuve, mais celui que toutes les personnes présentes peuvent accepter en sachant que leur point de vue a été entendu et pris en considération. Nous devons reconnaître qu'une opinion minoritaire peut continuer à exister.

Il existe des méthodes quakers de conduite des réunions qui pourraient être utiles à d'autres.

La place du silence

Le silence lui-même n'a rien de magique. Il peut s'agir d'un simple vide ou d'une absence de son. Cependant, l'utilisation efficace du silence dans les réunions d'affaires peut créer une atmosphère puissante propice à l'inspiration et à l'orientation.

Les réunions d'affaires des Quakers commencent et se terminent toujours par une période de silence. Au début, le silence nous aide à calmer l'ego et à nous détacher de ce que nous étions en train de faire avant la réunion. Il donne également le temps de se concentrer sur la tâche à accomplir ainsi que sur votre rôle à jouer dans le discernement de la voie à suivre. Le silence à la fin de la réunion permet de clôturer la réunion et de réfléchir en toute sérénité.

Certains d'entre nous ont constaté que dans des situations tendues ou chargées d'émotion, une courte période de silence peut avoir un effet apaisant. Lorsque les discussions s'enveniment, l'appel à quelques minutes de silence pour réfléchir à la question examinée est souvent utile.

Conduite des réunions d'affaires

Chaque réunion de travail est présidée par un greffier désigné. Le rôle du greffier ne consiste pas seulement à veiller à ce que la réunion se déroule conformément à l'ordre du jour ou à consigner le déroulement dans un procès-verbal qui sera diffusé par la suite. Le rôle principal du greffier est d'être capable d'évaluer le sens de la réunion et de rassembler les esprits afin de convenir d'une voie acceptable pour l'avenir. Lorsque cette solution a été trouvée, le greffier rédige un procès-verbal de la décision, qui est approuvé par toutes les personnes présentes.

Cette méthode demande de la patience et de la perspicacité, mais elle présente des avantages. Elle permet à toutes les opinions d'être entendues de sorte que tout le monde devrait être satisfait du résultat. Elle crée de la clarté parce que le procès-verbal est approuvé alors que les sujets traités sont encore frais dans l'esprit des gens. Cela réduit les divergences d'opinion ou des révisions ultérieures des procès-verbaux. L'ensemble de la réunion s'approprie le procès-verbal.

Réunion pour la clarté

Il s'agit d'une forme particulière de réunion destinée à aider une personne ou un groupe de personnes à prendre une décision difficile ou à rechercher des conseils en période de changement ou de difficulté. Un petit nombre de personnes sont désignées pour leurs connaissances ou leurs expériences particulières afin d'aider les personnes présentes à se faire une idée claire des options possibles et des moyens d'aller de l'avant. Il est important de créer une

atmosphère de détente et de confiance, et la confidentialité doit être maintenue au sein du groupe. Un animateur doit être choisi pour aider à clarifier les questions. Il s'agit d'un moment d'écoute et d'attention totale.

Les témoignages Quaker

Les Quakers vivent en accord avec quatre principes fondamentaux : L'honnêteté et l'intégrité, la simplicité, l'égalité et la paix. Ces principes sont souvent appelés "témoignages", c'est-à-dire des principes mis en pratique.

1. L'honnêteté et l'intégrité

Conseil

Le mot le plus important à retenir dans toutes les relations d'affaires est "l'intégrité". L'intégrité est essentielle pour développer la confiance : Les gens agissent avec intégrité lorsqu'ils ne sont pas mus par des impulsions opportunistes ou égoïstes et que leur réponse à une situation globale est digne de confiance. L'intégrité implique le fait d'être ouvert, honnête, sincère et cohérent avec ses croyances et ses valeurs dans toutes les relations d'affaires.

L'ensemble du monde des affaires repose sur la confiance, la fidélité et la bonne volonté. Établir une relation de confiance est un facteur de réussite essentiel.

Questions

Êtes-vous honnête et sincère dans tout ce que vous dites et faites ? Si vous êtes sous pression, baissez-vous votre niveau d'intégrité ? Résistez-vous à la pression ?

Faites-vous ce que vous avez promis, même pour les petites choses comme téléphoner à quelqu'un qui vous a laissé un message ?

2. La simplicité

Conseil

Les personnes les plus sereines et les plus heureuses sont souvent celles qui mènent une vie simple. En revanche, le stress, le surmenage et l'insécurité sont monnaie courante dans le monde des affaires sous pression d'aujourd'hui. Dans le monde des affaires comme dans notre vie personnelle, nous pouvons être accaparés par notre désir d'avoir toujours plus de choses, ainsi que par les exigences des autres. La pratique de la simplicité nous aide à éliminer le superflu et à faire passer les choses les plus importantes en premier. Cela nécessite des principes forts, une vision ciblée et une compréhension profonde ainsi qu'une communication claire et la capacité d'agir avec délibération.

Questions

Prenez-vous le temps de revoir vos priorités ? Lorsque vous êtes confronté à des demandes contradictoires, les examinez-vous à la lumière de vos priorités et vous efforcez-vous de faire passer les choses les plus importantes en premier ?

Examinez-vous attentivement vos désirs et réfléchissez-vous à la manière dont vous pourriez simplifier vos besoins ? Vous laissez-vous facilement convaincre d'acheter quelque chose dont vous n'avez pas besoin ou que vous ne pouvez pas vous permettre ? Avez-vous besoin de divertissements somptueux ou de bureaux coûteux ? Pouvez-vous atteindre le même objectif d'une autre manière ?

Pouvez-vous simplifier vos processus et procédures tout en conservant votre objectif commercial ?

3. L'égalité

Conseil

Toutes les personnes sont égales et méritent d'être traitées comme telles. La discrimination est source de division. Soyez attentif aux pratiques qui, ici et dans le monde entier, discriminent les gens en fonction de ce qu'ils sont, ou en raison de leurs valeurs et de leurs croyances. Lorsque vous traitez avec d'autres personnes, il peut être utile de prendre conscience de vos propres privilèges dans une situation donnée. L'égalité comporte de nombreux aspects. Voici une liste de certains d'entre eux à prendre en considération :

- Égalité sociale
- L'égalité économique, une forme de justice sociale
- Égalité devant la loi
- Égalité des chances
- Égalité des résultats (no French version of this link)
- Égalité entre les hommes et les femmes
- Égalité raciale (no French version of this link)
- Égalité des lesbiennes, gays, bisexuels et transsexuels (LBGT)

Questions

Respectez-vous et encouragez-vous la diversité en tant que source d'énergie dans votre entreprise ?

Vous abstenez-vous de porter des jugements préconçus sur les autres ?

Lors du recrutement, de l'évaluation ou de la promotion des employés, faites-vous une distinction en fonction de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de la couleur de peau, de la religion, de la nationalité ou du dialecte, ou de toute autre caractéristique non liée aux performances professionnelles ?

Si un employé est handicapé, essayez-vous de lui trouver un travail qu'il peut effectuer efficacement ? Apportez-vous des modifications à vos méthodes de

travail et à votre lieu de travail pour l'aider ? L'aidez-vous à surmonter ses propres difficultés ?

4. La paix

Conseil

Les conflits existent et continueront d'exister, même dans les mondes les plus pacifiques. Dans le monde des affaires, comme dans le reste de la vie, notre façon de gérer notre colère et de trouver des solutions pacifiques aux conflits est importante. Ce qui importe le plus, cependant, c'est d'œuvrer à la création d'une culture de la paix pour éviter la guerre et le conflit. Pour ce faire, nous devons rechercher dans notre conduite des affaires et déraciner tout ce qui pourrait contenir des germes de guerre ou menacer la vie d'une manière ou d'une autre.

N'oubliez pas que certains conflits peuvent être fructueux : le mécontentement créatif ainsi que le partage d'idées et le débat pacifiques peuvent déboucher sur de meilleures conceptions, de meilleurs produits ainsi qu'un marketing plus efficace et encore d'autres avantages pour notre entreprise.

Les quakers croient qu'il y a du bon en chacun. Cela les conduit à l'une de leurs convictions les plus fortes, à savoir qu'il est mal de tuer quelqu'un et que, par conséquent, toutes les formes de guerre sont condamnables. Les conflits violents doivent être évités par un maintien actif de la paix et, lorsqu'ils éclatent, ils doivent être résolus en préservant le respect de toutes les parties concernées.

Évitez toute activité qui encourage la guerre sous quelque forme que ce soit.

Questions

Lorsque vous n'êtes pas d'accord avec un collègue, un client ou un fournisseur, êtes-vous prêt à envisager que vous puissiez être en tort ? Accordez-vous aux autres le bénéfice du doute ?

Lorsque vous êtes en colère, agissez-vous de manière destructrice ou êtes-vous capable d'exprimer votre colère de façon à trouver une solution ?

Quelle est votre attitude fondamentale à l'égard des affaires ? Pensez-vous que la réussite passe avant tout par la victoire sur la concurrence, quel qu'en soit le prix ?

Votre entreprise tire-t-elle des revenus de pratiques qui menacent la vie humaine ?

Conduite des affaires

Nous sommes tous gardiens de notre utilisation du temps, des personnes, de l'argent et des ressources naturelles. Un bon gestionnaire recherche le juste équilibre entre la prudence et la prise de risque, la conservation et l'innovation, la direction et le suivi, la stimulation et le soutien.

C'est à travers une bonne gestion des affaires que les entreprises servent la communauté sociale et économique, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'organisations nationales ou internationales. Ses principes s'appliquent de la même manière aux entreprises commerciales, aux organisations caritatives et aux entreprises à but non lucratif. Toutes sont gérées par des individus qui, chacun à leur manière, cherchent à optimiser les performances de leur entreprise.

5. L'entreprise et ses bénéfices

Conseil

Il n'y a rien de contraire à l'éthique dans le fait de faire des bénéfices. Le bénéfice n'est qu'un moyen de mesurer la valeur créée par une entreprise. Ce qui est plus important est d'avoir une image plus riche et nuancée de la façon dont cette valeur est créée, en tenant compte de l'impact environnemental, social et sur la durabilité. Aucune entreprise ne survivra longtemps sans cela. Ce qui compte, c'est la manière dont vous réalisez vos bénéfices et ce que vous en faites.

Si vous voulez maintenir, voire augmenter, le nombre d'emplois, il vous faudra être rentable et accumuler des ressources pour l'avenir. Les bénéfices sont également nécessaires pour financer de nouveaux développements et contribuer à la communauté dans laquelle vous opérez.

Questions

Les objectifs de votre entreprise sont-ils clairs pour toutes les parties prenantes ? Toutes ses activités sont-elles axées sur la réalisation de ses objectifs ?

Quelle est la force motrice de votre entreprise ? S'agit-il simplement de maximiser vos profits ou plutôt de fournir un emploi durable au plus grand nombre possible de personnes tout en renforçant la confiance, les compétences et le sentiment de valeur de vos employés et en fournissant un produit ou un service qui contribue au bien-être d'autrui ? Cela permet-il à votre entreprise d'avoir un avenir durable ?

Votre profit est-il obtenu de manière éthique et juste ? Si vous avez peu de concurrence, faites-vous des bénéfices excessifs ? Dans la conduite de vos affaires, fournissez-vous une bonne qualité à un prix juste et fixe ? Êtes-vous tenté d'augmenter vos prix et de réaliser un bénéfice plus important simplement parce que le marché le supporte ?

6. L'incertitude et les risques

Conseil

Toute entreprise comporte un élément d'incertitude et de risque. L'incertitude peut résulter d'un manque d'informations sur la situation, l'avenir ou les conséquences d'une action. Il existe toujours un risque de perte, que cela provienne d'une action particulière ou d'un événement inattendu.

Il est important d'être proactif dans la gestion et la maîtrise des risques afin de ne pas mettre en péril les moyens de subsistance de vos employés ou la survie future de votre entreprise.

Questions

Examinez-vous régulièrement les risques liés à votre activité et sollicitez-vous des conseils compétents sur la manière de les gérer ?

Prenez-vous des mesures raisonnables pour éliminer les risques inutiles ? Vous assurez-vous que les personnes concernées par un risque en sont informées ? Cherchez-vous à contenir et à limiter les conséquences par une assurance appropriée ? Disposez-vous de plans d'urgence pour faire face à des événements inattendus ?

Prenez-vous des risques inutiles, susceptibles de nuire aux moyens de subsistance de vos employés ou à l'avenir de votre entreprise ?

7. Les responsabilités des dirigeants et des cadres

Conseil

Les dirigeants et les cadres ont tout intérêt à assumer leurs devoirs et leurs responsabilités vis-à-vis de toutes les parties prenantes de l'entreprise. Il s'agit notamment des investisseurs, des organismes publics et de la communauté locale, ainsi que des employés, des clients et des fournisseurs.

Une entreprise doit se conformer pleinement à tous les règlements et lois applicables. Si vous estimez qu'une loi est en contradiction avec vos propres valeurs sociales ou éthiques, demandez conseil avant d'agir.

Cherchez à éliminer les dangers et les abus en créant sur votre lieu de travail une atmosphère et une culture qui encouragent la santé, la sécurité, l'intégrité et le bien-être, ainsi qu'une productivité élevée.

Questions

Êtes-vous conscient de vos responsabilités légales en tant que directeur ou cadre ? Les assumez-vous ?

Examinez-vous régulièrement la santé sociale et morale de votre entreprise ? Fixez-vous des normes de conduite professionnelle ? Les communiquez-vous et travaillez-vous en accordance avec celles-ci ? Avez-vous mis en place des systèmes de suivi et de reporting dans ces domaines ?

Si votre organisation fait quelque chose que vous jugez contraire à l'éthique, réfléchissez-vous au rôle que vous devez jouer pour remédier à la situation ?

Créez-vous un espace de réflexion sur les implications plus larges, y compris éthiques, des actions de l'organisation ?

Veillez-vous à ce que vos actionnaires reçoivent toutes les informations dont ils ont besoin pour évaluer correctement leur investissement ?

8. Nos devoirs envers les actionnaires et les investisseurs

Conseil

Toute entreprise de taille importante a besoin d'investisseurs extérieurs pour profiter des opportunités de croissance. Les actionnaires fournissent le capital nécessaire et sont récompensés par des dividendes ou par une croissance du capital.

Les petits actionnaires ont peu de poids dans la gestion d'une entreprise, mais leurs préoccupations doivent être écoutées et prises en compte, faute de quoi votre réputation en tant qu'entreprise risque d'en pâtir.

Questions

Veillez-vous à ce que vos actionnaires reçoivent un juste retour sur leur investissement et leur risque ? Gérez-vous à long terme la sécurité de leur investissement ?

Les salaires que vous et vos collègues directeurs recevez de l'entreprise sont-ils équitables ? Êtes-vous trop généreux avec vous-mêmes, au détriment de l'entreprise, de ses parties prenantes et de ses actionnaires ?

Évitez-vous les dépenses nécessaires afin d'augmenter le rendement pour vos actionnaires ?

Vos communications avec vos actionnaires donnent-elles suffisamment d'informations sur les progrès, les forces et les faiblesses de l'entreprise ?

9. Un commerce éthique

Conseil

Les salaires doivent refléter la contribution des travailleurs à leur entreprise. Les salaires et les conditions de travail doivent leur permettre de subvenir à leurs besoins et à ceux des personnes à leur charge, et de contribuer à la croissance durable de leur communauté. Le fait de verser un salaire inférieur à celui qui permet de maintenir un niveau de vie normal peut être considéré comme une forme d'esclavage moderne.

Questions

Votre entreprise investit-elle, a-t-elle des filiales ou achète-t-elle dans des pays où les droits de l'homme sont constamment violés ?

Votre entreprise passe-t-elle des contrats avec des entreprises qui emploient des enfants n'ayant pas l'âge légal de travailler dans votre pays et qui sont privés d'accès à une éducation de base en raison de leur travail ?

Votre entreprise passe-t-elle des contrats avec d'autres sociétés qui ne versent pas à leurs employés un salaire décent et durable dans leur propre communauté ?

10. La protection du monde naturel

Conseil

Nous avons la responsabilité de prendre soin du monde naturel dont nous faisons partie ainsi que de l'environnement économique du monde entier. Nous devons tenir compte des effets de notre activité au-delà de notre environnement

immédiat et considérer le monde naturel au sens large comme une "partie prenante silencieuse". Nous devons prendre comme jauges les principes suivants :

- Ne pas nuire - que ce soit en termes d'émissions, de déchets, de désordre, d'utilisation de véhicules et de machines, de manque de propreté, de bruit ou d'impact sur la biodiversité et la santé des écosystèmes.
- Eco-justice - l'impact sur le monde naturel touche souvent les plus pauvres, souvent dans des endroits éloignés de notre situation immédiate.
- Durabilité - agir de manière juste envers les générations à venir.

Soyez clair sur le niveau d'émissions et de déchets générés par votre entreprise. N'oubliez pas que ces émissions et ces déchets résultent souvent de l'inefficacité de vos opérations.

Questions

Tenez-vous compte de la manière dont vos biens ou services contribuent à un monde durable ? Tenez-vous compte de l'impact des voyages d'affaires et des déplacements domicile-travail sur le monde naturel ainsi que sur la société ?

Avez-vous un programme actif de prévention de la pollution ? Cherchez-vous des moyens de réduire et d'éliminer les déchets ? Recyclez-vous ou utilisez-vous des pièces recyclables ?

Êtes-vous sûr qu'il n'y a pas d'exploitation injuste des travailleurs ou du monde naturel et de ses ressources dans vos chaînes d'approvisionnement ?

Fournissez-vous un produit ou un service qui soit, d'une manière ou d'une autre, dangereux pour la vie ? Dans l'affirmative, existe-il des avertissements clairs ?

Êtes-vous conscient du caractère limité de certaines ressources ? Faites-vous en sorte de n'en être pas dépendant ?

Êtes-vous conscient que la durabilité ne s'applique pas seulement aux biens, mais aussi aux communautés et aux cultures ? Les activités de votre entreprise nuisent-elles d'une manière ou d'une autre à l'épanouissement des individus, des familles ou des communautés ?

Disposez-vous d'une politique environnementale et faites-vous un rapport annuel sur vos progrès ?

11. La santé et la sécurité

Conseil

Tous les employeurs et employés ont le devoir de veiller à ce que leurs pratiques et équipements de travail soient sûrs pour tous les utilisateurs et le grand public. Ils doivent également faire preuve de prudence et prendre les mesures nécessaires pour minimiser les risques pour la santé, la sécurité et le bien-être d'autrui, qu'il s'agisse d'employés, de clients ou de toute personne concernée par les produits ou services fournis.

Questions

Prenez-vous toutes les mesures raisonnables et appropriées pour vous conformer à la réglementation en matière de santé et de sécurité ? Négligez-vous les mesures de sécurité pour économiser de l'argent ?

Travaillez-vous avec d'autres pour veiller à ce que les meilleures pratiques, normes, règles et lois soient développées pour promouvoir le bien-être du public ?

Lorsque vous voyez quelque chose qui pourrait constituer un danger, le signalez-vous ?

12. Qualité et sécurité des produits et services

Conseil

De nombreux éléments montrent que la fourniture d'une bonne qualité à un prix équitable est une bonne pratique pour toute entreprise et qu'elle rapporte ses propres dividendes.

Les fournisseurs ont la responsabilité de veiller à ce que ce que leur produit ou leur service ne causent pas de dommages physiques ou financiers prévisibles à leurs utilisateurs.

Questions

Vous efforcez-vous continuellement d'améliorer la qualité et la sécurité de vos produits ? Disposez-vous d'un programme de contrôle de la qualité ?

Si vous achetez des composants certifiés, vous assurez-vous qu'ils sont authentiques et non frauduleux ?

Votre produit présente-t-il une obsolescence programmée, de sorte que le client devra bientôt le remplacer ? Résistez-vous à la tentation de vendre des produits obsolètes pour lesquels il sera impossible de fournir des pièces de rechange ?

Vos produits et services sont-ils conformes à la loi et à la réglementation ? Sont-ils sûrs, aptes à l'emploi, adaptés à leur finalité, conçus de manière appropriée et produits de manière durable ? Si vos produits doivent être entretenus, des dispositions sont-elles prises pour le faire en temps utile et de manière efficace ?

Vos produits ont-ils été soigneusement évalués quant aux dommages ou pertes qu'ils pourraient causer aux clients ? Avez-vous fourni des avertissements adéquats concernant d'éventuels dangers ? Avez-vous veillé à ce que les autres puissent être indemnisés au cas où votre produit causerait un dommage imprévu ou une insatisfaction ?

13. La publicité et la promotion

Conseil

Les activités publicitaires et promotionnelles constituent un véritable test de notre engagement en faveur de l'honnêteté et de l'intégrité dans les affaires. Réfléchissez bien aux raisons qui vous poussent à faire de la publicité, à ce que vos publicités disent (ou omettent de dire) et à l'endroit où vous faites de la publicité.

Questions

Veillez-vous à ne pas induire intentionnellement en erreur les personnes avec lesquelles vous faites des affaires ? Vous assurez-vous que vos affirmations et vos promesses sont justifiées et réalistes ?

Vos promotions présentent-elles une image fidèle et exacte de vos produits et services ?

Vendez-vous des biens et des services de valeur ou ne vendez-vous qu'une image ? Vos publicités visent-elles des marchés particulièrement vulnérables, tels que les enfants ?

Votre publicité utilise-t-elle les ressources à bon escient ? Les coûts de promotion représentent-ils une proportion appropriée du prix global ?

Questions d'argent

L'argent est une ressource complexe. Notre utilisation de l'argent a le pouvoir de faire beaucoup de bien ou beaucoup de mal. Il ne faut pas oublier que l'argent a des connotations et des implications symboliques et psychologiques extrêmement puissantes qui peuvent mener les gens à se comporter de manière inattendue. Dans les affaires, l'argent doit être utilisé comme n'importe quel autre outil - pour aider à atteindre les objectifs de l'entreprise. Un excès d'argent ne doit pas devenir un but en soi.

14. L'investissement

Conseil

Réfléchissez bien à la manière dont vous investissez les fonds excédentaires dont vous n'avez pas besoin dans l'immédiat. Pendant que ces fonds sont investis, quelqu'un d'autre les utilise. Cette utilisation vous paraît-elle acceptable ?

Cherchez à investir dans des activités ou des entreprises qui contribuent positivement à l'économie locale ou mondiale et qui améliorent la qualité et le niveau de vie.

Examinez les conditions dans lesquelles le revenu est produit et l'effet que l'investissement peut avoir sur le bien-être de tous.

Questions

Votre entreprise investit-elle dans des activités contraires à l'éthique ou nuisibles à la vie et à l'environnement, ou tire-t-elle des revenus de telles activités ? Il peut s'agir d'alcool, de drogues, de tabac, d'armes à feu, d'armes et de fournitures militaires ou de jeux d'argent.

Lorsque vous disposez de fonds excédentaires, en gardez-vous une partie pour le moment où votre entreprise en aura besoin ?

Gérez-vous correctement vos fonds de réserve ou pourraient-ils être utilisés plus efficacement ? Envisagez-vous des investissements éthiques, même si le rendement pourrait être légèrement inférieur ?

Utilisez-vous l'argent qui vous est confié avec prudence, discrétion et responsabilité ?

Si vous prêtez de l'argent, le prêt est-il correctement enregistré ? Facturez-vous un taux d'intérêt supérieur à celui que vous pourriez obtenir en investissant l'argent ailleurs ?

15. Le paiement rapide

Conseil

N'oubliez pas que le paiement est dû lorsque le travail est terminé. De nombreuses petites entreprises peuvent connaître de graves problèmes de trésorerie et même faire faillite parce qu'elles ne disposent pas de suffisamment de liquidités pour payer leurs propres factures. Souvent, cela est dû au fait que d'autres entreprises - plus grandes ou ayant une plus grande influence commerciale - ne les ont pas payées en temps voulu, et non pas à cause d'une mauvaise gestion de ces petites entités. Veillez à payer vos factures à temps.

Questions

Connaissez-vous et respectez-vous les conditions de vos fournisseurs ?
Retardez-vous le paiement aux dépens de votre fournisseur ?

Vous exprimez-vous clairement sur vos propres conditions et traitez-vous de manière équitable et cohérente avec ceux qui ne les respectent pas ?

16. Les comptes financiers

Conseil

Les comptes sont des déclarations importantes concernant votre entreprise. Ils doivent refléter fidèlement la situation de celle-ci. Les informations qu'ils contiennent doivent être correctement mises à la disposition de ceux qui commercent avec vous, afin qu'ils puissent évaluer les risques.

Si vous ne tenez pas une comptabilité rigoureuse et si vous ne l'examinez pas chaque mois, il vous sera difficile de gérer correctement votre entreprise. Ne vous fiez pas uniquement aux chiffres historiques. Il est important d'envisager l'avenir et d'essayer de prévoir les événements probables.

Veiller à ce que les personnes qui manipulent de l'argent soient compétentes, honnêtes et qu'elles ne soient pas soumises à des tentations indues.

Question

Veillez-vous à tenir des comptes sincères et exacts ? Vos comptes annuels sont-ils produits en temps utile ?

Vos comptes sont-ils vérifiés et obtenez-vous une assurance sur l'adéquation de vos contrôles ? Vos auditeurs sont-ils réellement indépendants et sont-ils rigoureux dans leurs contrôles ? Êtes-vous vigilant contre la fraude, des erreurs honnêtes et les tromperies intentionnelles ?

Fournissez-vous vos comptes à ceux qui ont besoin de mieux connaître votre entreprise pour leur bien-être, y compris votre personnel ?

17. Les impôts

Conseil

Une bonne organisation de vos affaires financières afin de ne pas payer plus que l'impôt que vous devez légalement est une bonne gestion, alors que se

soustraire à l'impôt en organisant ses affaires de manière à ne pas payer les impôts qui sont légalement dus c'est du vol. Il est important de considérer avec soin la différence entre ces deux démarches. Tous les conseillers professionnels ne font pas clairement la distinction. Méfiez-vous des conseils fiscaux complexes même s'ils sont apparemment légaux.

Questions

Lorsqu'un moyen d'éviter l'impôt est suggéré, examinez-vous attentivement s'il s'agit d'un moyen d'éviter l'impôt et non d'une fraude, même s'il semble être conforme à la lettre de la loi ? Laissez-vous ces opportunités influencer l'organisation des finances de votre entreprise ?

Traitez-vous honnêtement avec les autorités fiscales ? Considérez-vous que le paiement de l'impôt fait partie du devoir de votre entreprise envers la société ?

Tenez-vous soigneusement des registres afin d'éviter la fraude fiscale ?

Tenez-vous des registres adéquats des avantages en nature afin que l'État ne soit pas fraudé ou que votre personnel ne soit pas pénalisé ?

Prenez-vous des mesures pour vous assurer que les transactions en espèces sont correctement déclarées à des fins fiscales ?

18. La rémunération

Conseil

La rémunération ne se limite pas au salaire. Elle peut également inclure des primes, des cotisations au régime de retraite de l'entreprise, l'achat d'actions privilégiées et des services (y compris des voitures) fournis par l'entreprise. Il s'agit d'une récompense pour le travail effectué, la responsabilité et une bonne gestion.

Les taux de rémunération sont soumis aux forces du marché. Il faut savoir qu'une rémunération excessive peut susciter l'envie, ce qui est dangereux pour une société libre.

Toute différence de rémunération entre des personnes effectuant un travail similaire doit être logique et comprise par toutes les personnes concernées.

Questions

Si vous vous attribuez une rémunération élevée, le même principe s'applique-t-il à l'ensemble de l'entreprise ? Existe-t-il un ratio fixe au sein de l'entreprise comparant la rémunération la plus élevée à la rémunération la plus faible ?

Votre rémunération est-elle liée aux performances et à la rentabilité, même lorsque ces dernières ont été accomplies en licenciant d'autres personnes ?

Veillez-vous à ce que les salaires de votre entreprise soient suffisants pour que les employés ne dépendent pas d'avantages sociaux ou d'autres moyens pour compléter leur salaire ? Ne payez-vous que le salaire et les autres avantages les plus bas possibles ?

Veillez-vous à ce que le personnel à temps partiel bénéficie des mêmes avantages que le personnel à temps plein, sur une base proportionnelle ?

Offrez-vous une pension ou une pension complémentaire à vos employés ? Ce régime est-il entièrement transférable (y compris vos cotisations) lorsque l'employé quitte votre entreprise ?

Si votre personnel doit faire des heures supplémentaires, leur donnez-vous une compensation équitable ?

Si le personnel vit dans un logement de fonction, l'employeur ou vous-même prenez-vous des dispositions pour son logement après la retraite ?

Existe-t-il un plan de participation aux bénéfices auquel tous les salariés (y compris les salariés à temps partiel) sont affiliés ?

19. Dons et cadeaux

Conseil

Encouragez l'esprit de générosité dans votre entreprise. Réservez une partie de vos bénéfices à des fins caritatives. Envisagez de mettre à la disposition des employés un certain nombre d'heures de travail pour soutenir une bonne cause.

Les cadeaux peuvent parfois être acceptés en signe d'appréciation, mais il faut veiller à ce qu'ils ne soient pas perçus comme des pots-de-vin. Un cadeau n'impose aucune obligation au destinataire.

Lorsque les pots-de-vin sont d'usage courant, les cadeaux peuvent être utilisés comme une forme de corruption (voir [31. La corruption](#)).

Si vous faites des dons à des partis politiques ou à des groupes de pression, indiquez-le ouvertement dans vos comptes.

Questions

Mettez-vous chaque année de l'argent de côté à des fins caritatives ? Donnez-vous à vos employés la possibilité de décider de l'affectation d'une partie de cette somme ?

Encouragez-vous votre personnel à faire des dons à des associations caritatives à titre personnel et mettez-vous en place des procédures et des mécanismes pour les aider à le faire ?

Si vous offrez des cadeaux - sans attendre de faveurs en retour - êtes-vous sûr que la personne qui les reçoit n'assume pas d'obligation en retour ?

Si un collègue vous invite au restaurant, payez-vous dans au moins la moitié des cas ?

Avez-vous une politique concernant l'offre et l'acceptation de cadeaux ?

Travailler avec les gens

Considérez que dans votre vie professionnelle, vous êtes engagé, avec d'autres, dans un parcours de développement - pratique, intellectuel, émotionnel et spirituel.

Traitez les autres comme vous aimeriez être traité. N'oubliez pas que les gens ont des valeurs différentes et que vous pouvez avoir affaire à des personnes d'une culture différente de la vôtre. Comme nous-mêmes, les gens peuvent être en colère, blessés ou distraits à certains moments, et ils peuvent commettre des erreurs ou faire des choses blessantes.

20. Les devoirs des employeurs à l'égard des salariés

Conseil

Au début du vingtième siècle, les quakers ont été les premiers à proposer de meilleures façons de traiter les gens au travail, une pratique aujourd'hui considérée comme normale. Les entreprises quakers ont joué un rôle de premier plan dans la réduction du temps de travail, l'octroi d'indemnités de maladie, de pensions, d'assurances-vie et, dans certains cas, de logements abordables.

L'une des principales responsabilités des entreprises d'aujourd'hui est de créer des opportunités pour les personnes de tous âges. Les employeurs ont la responsabilité de faire ressortir le meilleur des personnes et d'encourager leur développement moral et intellectuel. Ils doivent saisir les occasions d'améliorer le bien-être de leurs employés.

Les gens ont constamment besoin d'apprendre pour suivre les évolutions de leur travail. Offrir diverses possibilités de formation à votre personnel peut s'avérer important pour que votre équipe soit en mesure de suivre le rythme.

Lorsqu'un conflit survient, il est plus facile de gérer les tensions et peut-être de prendre des mesures difficiles dès le départ plutôt que d'essayer de résoudre le différend et de faire la paix une fois que celui-ci s'est dégénéré en une dispute destructrice à grande échelle. Une procédure claire de règlement des litiges ou des griefs, connue et acceptée par tous, peut atténuer l'acuité d'un désaccord et permettre une résolution à la fois rapide et équitable.

Questions

Les employés sont-ils fiers de travailler pour votre entreprise ? Vos employés considèrent-ils votre entreprise comme un lieu de travail agréable ?

Vos lieux de travail sont-ils sûrs, sains, joyeux et agréables ?

Traitez-vous vos employés de la même manière que vous aimeriez être traité ?

Accordez-vous aux bénévoles la même attention, la même considération et la même reconnaissance qu'aux employés ?

Vos horaires de travail sont-ils suffisamment flexibles pour tenir compte des obligations familiales de vos salariés ?

Fournissez-vous une formation adéquate à vos employés afin qu'ils puissent progresser dans votre entreprise ou dans une autre lorsqu'une opportunité se présente ?

Offrez-vous des possibilités de formation à votre personnel ? Quelles sont les limites que vous fixez ?

Encouragez-vous votre équipe à suivre des formations qui ne sont pas directement liées à leur description de poste ?

Soutenez-vous vos collaborateurs lorsqu'ils décident de partir ? Fournissez-vous des références justes ? Lorsque vous devez licencier un employé, quelle qu'en soit la raison, le faites-vous le plus gentiment possible ? En cas de licenciement, indemnisez-vous votre employé pour le temps qu'il lui faudra pour trouver un autre emploi, au moins en partie ?

Disposez-vous d'un programme régulier d'évaluation des performances et le respectez-vous ?

Cherchez-vous à éviter et à prévenir les conflits inutiles ? Avez-vous des moyens de détecter les litiges et de les traiter avant qu'ils ne deviennent perturbateurs ? Disposez-vous d'une procédure claire de règlement des griefs qui met l'accent sur la médiation ou l'arbitrage ?

21. Les devoirs des travailleurs à l'égard de l'employeur

Conseil

Votre employeur vous fournit, à vous et éventuellement à votre famille, des moyens de subsistance. Vous devez reconnaître qu'en retour, vous devez travailler. Quel que soit votre poste, veillez à assumer votre part de responsabilité dans la réussite de l'entreprise.

Le lieu de travail offre de nombreuses facilités, opportunités et distractions. Il peut s'agir de chats, de téléphones, de courriers électroniques, de photocopieuses, d'accès à Internet, de médias sociaux, etc. Veillez à ce qu'ils soient utilisés dans l'intérêt de l'entreprise. Leur utilisation à des fins de commodité privée, de divertissement ou de gain personnel doit être réduite au minimum. N'oubliez pas qu'outrepasser une utilisation raisonnable revient à trahir la confiance de votre employeur et constitue en fait un vol.

Questions

Donnez-vous une journée entière de travail pour votre salaire ou votre commission ? Évitez-vous de faire perdre du temps à votre employeur ou à votre client ? Passez-vous inutilement du temps à socialiser sur votre lieu de travail ?

Parlez-vous franchement à votre employeur en cas de problème ou lorsque vous entrevoyez des difficultés ?

Demandez-vous l'autorisation d'utiliser les installations de l'entreprise à des fins personnelles ?

Traitez-vous votre employeur comme vous souhaiteriez être traité ? Défendez-vous la réputation de votre entreprise à d'autres personnes en dehors du travail ?

Êtes-vous agréable, courtois, serviable et solidaire avec les clients, les fournisseurs et tous vos collègues ?

22. Les clients

Conseil

Abordez vos relations avec vos clients avec respect. Essayez de fonder vos transactions et vos échanges sur l'équité et l'égalité afin qu'aucune des parties ne se sente lésée ou maltraitée.

La sagesse conventionnelle veut que le client ait toujours raison, mais il faut accepter cette proposition avec prudence. Réservez-vous le droit de refuser la commande d'une personne qui ne respecte pas vos propres droits.

Veillez à ne pas transmettre à un autre client des informations apprises auprès d'un autre client, en particulier lorsque les deux sont en concurrence.

Toutes les entreprises reçoivent des plaintes de la part de leurs clients. Parfois elles sont justifiées, parfois elles ne le sont pas, mais toutes les plaintes doivent être traitées si l'on veut conserver sa réputation de fournisseur loyal.

Questions

Traitez-vous vos clients avec le respect qu'ils méritent ?

Si vous êtes susceptible de travailler pour deux clients dans le même secteur, informez-vous les deux clients et dites-leur quelles mesures vous prenez pour préserver la confiance de chacun ?

Si vous prévoyez un retard de livraison, en informez-vous votre client dès que possible ou attendez-vous qu'il se plaigne ? Faites-vous tout ce qui est en votre pouvoir pour minimiser le problème pour votre client ?

Votre facture est-elle comparable à votre devis - ou comporte-t-elle de nombreux suppléments ?

Refusez-vous de commercer avec quelqu'un qui ne respecte pas vos droits ?

Êtes-vous disposé à écouter les plaintes et à en tirer des enseignements ?

Remplacez-vous les produits défectueux sans poser de questions ? Disposez-vous d'une procédure de réclamation équitable ? Prenez-vous toutes les mesures raisonnables pour traiter les réclamations aussi rapidement que possible et pour rectifier une erreur dès qu'elle est constatée ?

23. Les fournisseurs

Conseil

Abordez les relations avec vos fournisseurs dans le même esprit que les relations avec vos clients. Les fournisseurs ont autant le droit d'être respectés que les clients. Ils sont tout aussi importants pour la réussite de votre entreprise. Ils seront peut-être un jour vos clients.

Questions

Traitez-vous les fournisseurs avec le respect qu'ils méritent ?

Si vous êtes en position de force en matière d'achats, traitez-vous vos fournisseurs avec sévérité, en abusant du pouvoir que cela vous confère ? Si vous souhaitez mettre fin à une relation de longue date avec un fournisseur, le prévoyez-vous suffisamment à l'avance pour qu'il puisse adapter ses activités ?

Lorsqu'un fournisseur accorde un crédit, il vous prête son argent. Traitez-vous ce privilège avec le respect qu'il mérite ?

Vous efforcez-vous d'établir des relations durables de confiance mutuelle avec vos fournisseurs ? Les faites-vous attendre lors des rendez-vous ?

Demandez-vous à un nombre inutile de fournisseurs de vous fournir des devis ? N'oubliez pas que la préparation de chaque devis prend du temps. Attendez-vous des fournisseurs qu'ils fournissent un travail gratuit lorsqu'ils établissent un devis ? Citez-vous le devis de quelqu'un d'autre comme objectif à battre ?

Demandez-vous des devis sans avoir l'intention de changer de fournisseur, mais uniquement pour réduire les frais d'un fournisseur existant ?

Veillez-vous à conclure des contrats avec vos fournisseurs - pour leur protection comme pour la vôtre ? Donnez-vous à vos fournisseurs un retour d'information rapide, clair et utile lorsque leurs biens ou services ne sont pas à la hauteur des attentes ?

24. Les concurrents

Conseil

Respectez vos concurrents. N'oubliez pas qu'ensemble, vous veillez à la réputation de l'ensemble de votre secteur. Dans le respect de l'esprit et de l'intention de la loi, envisagez de travailler conjointement avec vos concurrents pour fournir un produit ou un service nouveau ou meilleur. Évitez les associations inutiles ou nuisibles, les cartels ou les monopoles qui portent atteinte à l'économie, à l'environnement ou à d'autres personnes.

Questions

Évitez-vous de dénigrer vos concurrents ?

Renoncez-vous à l'espionnage industriel ? Si des informations confidentielles concernant un concurrent sont mises à votre disposition, vous abstenez-vous de les utiliser ? Prenez-vous des précautions raisonnables et prudentes pour

protéger votre entreprise et ses employés contre l'espionnage industriel, les pirates informatiques et les attaques malveillantes ?

Êtes-vous prêt à renvoyer un client vers un concurrent lorsque vous ne pouvez pas répondre à ses besoins ? Essayez-vous de détourner les clients de vos concurrents par des moyens contraires à l'éthique ?

Évitez-vous les accords de fixation des prix ?

25. Prendre soin de soi

Conseil

L'entreprise, comme les autres activités de la vie, exige que chaque personne prenne bien soin d'elle-même.

Développez des habitudes, des routines et des rituels personnels qui limitent le stress et la pression dans votre vie. Développez votre propre autodiscipline pour travailler et vous reposer efficacement, en menant une vie riche et bénéfique pour tous.

Questions

Prenez-vous suffisamment de repos et de vacances pour être efficace dans votre travail ?

Veillez-vous à ce que vos employés puissent s'occuper de leur bien-être ? Leur accordez-vous du temps pour leurs rendez-vous médicaux, des pauses suffisantes au cours de la journée, des congés adéquats et des salaires qui leur permettent de profiter pleinement de leur temps de repos ?

Veillez-vous à vous connaître et à connaître votre entreprise, et à fixer des objectifs réalistes et réalisables ? Apprenez-vous à faire face aux problèmes et aux situations afin d'éviter les peurs inutiles et les mauvaises décisions ?

Cherchez-vous des conseils avisés à l'intérieur et à l'extérieur de votre

entreprise lorsque vous rencontrez des difficultés ou lorsque vous envisagez de nouvelles orientations ?

Savez-vous quand il faut lâcher prise, qu'il s'agisse de déléguer, de vendre ou même de prendre votre retraite ?

Prenez-vous soin de partager vos fardeaux et vos joies ? Permettez-vous aux autres de participer pleinement au travail et aux responsabilités de votre entreprise, de sorte que ni vous ni eux ne soyez surchargés ou stressés ? Vous félicitez-vous et vous valorisez-vous, ainsi que vos employés ?

La Communauté

Une entreprise est impliquée dans les communautés à plusieurs niveaux. Tout d'abord, les entreprises doivent construire une communauté prospère au sein de leur organisation. Au niveau suivant, une entreprise est impliquée dans une communauté plus large, comprenant les fournisseurs, les clients, les gouvernements et d'autres. Au niveau le plus élevé, les entreprises, quelle que soit leur taille, sont impliquées dans l'économie mondiale. Le monde des affaires démontre l'interdépendance de l'ensemble de l'humanité.

26. La communauté locale

Conseil

La communauté dans laquelle vous exercez votre activité est composée de résidents, d'autres entreprises, d'écoles, de magasins et d'autres services. Bien qu'il soit plus facile d'être reconnu pour ce que vous faites dans une petite communauté, dans une grande ville la même préoccupation pour la communauté s'applique.

Essayez de faire de votre entreprise un atout pour la communauté et non une gêne.

Si l'on vous demande de soutenir une activité locale, essayez d'y participer d'une manière ou d'une autre.

Questions

Participez-vous activement à l'amélioration de la communauté dans laquelle vous travaillez ?

Quelle est votre réputation au niveau local ?

Veillez-vous à ne pas réaliser des profits indus au détriment de la communauté ?

27. Le gouvernement

Conseil

Les entreprises sont tenues d'agir dans le respect de l'esprit et de la lettre de la loi : locale, nationale et internationale. La veille législative et la compréhension de son impact est difficile et prend du temps. Dans la plupart des cas, les entreprises gérant leurs affaires de manière éthique n'ont rien à craindre face à la loi ; cependant, l'ignorance de la loi n'est pas une excuse. Si vous découvrez que vous opérez en dehors de la loi, corrigez la situation le plus rapidement possible.

Questions

Dans toutes vos activités professionnelles, respectez-vous la loi ? Vous assurez-vous d'être régulièrement informé de la réglementation qui s'applique à votre entreprise ? La respectez-vous et vous y conformez-vous ?

Vous joignez-vous à d'autres pour prendre des mesures visant à modifier les lois et les règlements que vous jugez injustes, immoraux ou dépassés et qui ont besoin d'être actualisés ?

28. Les syndicats

Conseil

Rappelez-vous qu'il incombe aux syndicats de faire valoir les intérêts de leurs membres, notamment en insistant sur la sécurité de l'emploi, les bonnes conditions de travail et les taux de rémunération les plus favorables possibles. Dans vos relations avec les syndicats, efforcez-vous de cultiver une confiance mutuelle qui contribue au succès de l'organisation. L'objectif des négociations est de parvenir à un résultat bénéfique pour les deux parties.

Questions

Tenez-vous les promesses que vous avez pu faire aux syndicats ? Leur demandez-vous plus que ce que vous seriez prêt à donner si vous étiez à leur place ?

Essayez-vous d'éviter les conflits et les confrontations inutiles ? Considérez-vous les employeurs et les syndicats comme des collègues, chacun ayant une contribution valable à apporter à l'entreprise ?

Quels sont les actions, processus, avantages ou événements que vous mettez activement en place pour garantir une confiance suffisante entre vous et les syndicats afin de permettre des discussions constructives sur des mesures impopulaires telles que le chômage partiel si l'entreprise connaît des conditions commerciales défavorables ?

29. Les groupes de pression

Conseil

Il arrive qu'une minorité bruyante considère qu'un produit ou un service, un prix ou un manque de concurrence est immoral. Si vous êtes concerné, n'ignorez pas la situation, mais examinez attentivement ce qui est dit et ce que vous devez faire le cas échéant.

Questions

Si votre entreprise est la cible d'un groupe de pression, prenez-vous le temps de discuter avec eux, de comprendre leur point de vue, d'expliquer le vôtre et d'essayer de résoudre les problèmes à l'amiable ?

Vous joignez-vous à d'autres personnes pour œuvrer en faveur d'un monde meilleur et plus moral ? Vous assurez-vous que les groupes de pression auxquels vous appartenez sont fondés sur des principes moraux ?

Pratiques commerciales contraires à l'éthique

De nombreux entrepreneurs ont été confrontés, à un moment ou à un autre, à des pratiques commerciales contraires à l'éthique. Ces pratiques ont contribué à donner une mauvaise réputation au monde des affaires. La manière dont nous réagissons à ces situations peut nous amener à prendre des décisions difficiles, allant jusqu'à tirer la sonnette d'alarme et à porter l'affaire à l'attention d'un organisme extérieur.

30. Les jeux de hasard et la spéculation

Conseil

Dans les jeux de hasard, nous gagnons grâce à l'issue d'un événement fortuit et aux pertes d'autres personnes. Lorsque nous investissons dans des projets exceptionnellement risqués dans l'espoir d'un retour important dans le futur, nous spéculons.

Une confiance et un optimisme injustifiés ou une dépendance à l'excitation de l'incertitude peuvent conduire à la catastrophe. Dans le milieu du travail cela peut mettre en jeu le gagne-pain de vos employés.

Questions

Investissez-vous ou utilisez-vous des fonds de la société à des fins de spéculation ou de jeu ?

Recevez-vous des collègues de travail dans des casinos ou d'autres lieux où des jeux d'argent sont organisés ?

31. La corruption

Conseil

Des pratiques que nous considérerions comme corrompues sont communément acceptées dans certaines industries et cultures.

Les pratiques de corruption comprennent le vol, le détournement de fonds, les dessous-de-table, les pots-de-vin, les paiements de facilitation, la fraude, l'esclavage, la discrimination, les mauvais traitements, l'intimidation, l'extorsion, la malhonnêteté, le harcèlement moral et d'autres encore.

Les pratiques de corruption peuvent être abordées sous d'autres appellations, propres à chaque pays, ou mal décrites dans les comptes et les rapports.

Assurez-vous de bien connaître les conditions commerciales qui prévalent dans chacun des pays et des secteurs d'activité où vous souhaitez faire des affaires.

Choisissez vos marchés de manière à ce que les opportunités commerciales potentielles n'incitent pas les employés à s'impliquer dans ces pratiques de corruption.

Veillez à ce que vos employés sachent que ces pratiques sont inacceptables.

Questions

Disposez-vous d'une politique écrite claire sur la conduite des affaires que tous les employés signent ?

Examinez-vous avec suffisamment de rigueur les marchés potentiels pour y déceler des pratiques de corruption ?

Choisissez-vous vos marchés et vos secteurs d'activité de manière à éviter toute forme de corruption, de détournement de fonds, de pots-de-vin, d'extorsion de fonds, de paiements de facilitation et de dessous-de-table, tant au sein de votre propre entreprise que dans vos relations avec vos partenaires commerciaux ?

Lorsque vous travaillez dans des cultures où les pots-de-vin et la corruption font partie du mode de vie, êtes-vous en mesure de faire preuve de suffisamment de patience et de douceur avec les intermédiaires pour trouver des moyens de faire des affaires qui expriment vos propres normes éthiques ?

Êtes-vous sûr que votre personnel n'est pas placé dans des situations où il juge nécessaire d'offrir des pots-de-vin ou d'effectuer des paiements qui, bien que légaux, pourraient être considérés comme de la corruption par des personnes extérieures si les détails du paiement étaient révélés ?

Veillez-vous à ce que votre personnel bénéficie du soutien nécessaire pour qu'il soit prêt à perdre une vente plutôt que de verser un pot-de-vin, et sans que cela ne mette en danger son emploi ou l'évolution de sa carrière ?

Envisagez-vous la possibilité que vos systèmes d'incitation et vos procédures de gestion de la performance puissent encourager des comportements contraires à l'éthique (par exemple, l'obligation d'atteindre un objectif) ?

Êtes-vous sûr que votre organisation ne se livre pas à des activités de lobbying inappropriées auprès des gouvernements pour obtenir un avantage injuste ou la possibilité d'exploiter injustement d'autres personnes ou spolier l'environnement ?

Donnez-vous l'occasion à votre personnel de réfléchir aux implications éthiques de ce qu'il fait, et notamment de se demander s'il existe des pratiques qui seraient considérées comme inacceptables si elles étaient rendues publiques ?

Découragez-vous et lutez-vous contre les pratiques frauduleuses sur tous vos lieux de travail ? Dénoncez-vous les pratiques corrompues que vous découvrez ?

Tenez-vous un registre de ce qui vous est demandé et de ce que vous devez payer ? L'exécution de ces paiements compromet-elle la viabilité de l'entreprise ?

Pouvez-vous trouver d'autres personnes avec lesquelles vous pouvez partager vos préoccupations afin de faire partie d'une communauté capable de répondre collectivement à ce type d'extorsion ?

32. La dénonciation

Conseil

Avant de dénoncer une organisation ou une pratique commerciale particulière, réfléchissez bien aux conséquences de vos actes. Votre rôle est d'être un témoin de la vérité. Assurez-vous que vous comprenez les raisons de la pratique et que vos preuves sont claires, complètes et sans ambiguïté. Assurez-vous que vos propres motivations résisteront à l'examen public.

Agissez rapidement dès que vous êtes sûr de ce que vous avez l'intention de faire. Dans la mesure du possible, demandez l'avis et les conseils d'autres personnes. Travaillez par l'intermédiaire d'une agence afin d'éliminer les émotions et les personnalités inutiles de la situation et de permettre à la vérité et aux faits de prévaloir.

Questions

L'action que vous envisagez est-elle susceptible de conduire à un changement pour le mieux ? Si ce n'est pas le cas, quelle est votre motivation ? Existe-t-il un meilleur moyen, moins conflictuel, de faire face à la situation ? Vous rendez-vous compte que votre action pourrait vous coûter votre emploi et que cela impactera votre vie personnelle et votre carrière ? Avez-vous demandé un conseil indépendant et avisé avant d'agir ?

Encouragez-vous les employés à parler de leurs préoccupations éthiques ?

Pouvez-vous garantir qu'un employé ne sera pas pénalisé de quelque manière que ce soit pour avoir soulevé une réserve légitime - même s'il s'agit d'une question relative à la manière dont vous gérez l'entreprise ?

La culture de votre entreprise permet-elle à votre personnel et à vos collègues d'avoir la confiance nécessaire pour faire face à un comportement contraire à l'éthique ?

Avez-vous mis en place des procédures pour que vos employés puissent, si nécessaire, tirer la sonnette d'alarme sans être pénalisés ?

Trouver l'équilibre entre vision et pratique

La vision, les idéaux, les principes et les objectifs ne suffisent pas. Ils doivent être traduits en actions dans notre vie quotidienne. Les moyens sont aussi importants que les buts que nous cherchons à atteindre.

Aucun d'entre nous n'est parfait. Nos méthodes et nos pratiques doivent tenir compte de nos propres limites et de notre capacité à commettre des erreurs, ainsi que des échecs et des fragilités des autres.

L'équilibre entre la discipline, en particulier l'autodiscipline, et la liberté et l'exploration est peut-être le moyen le plus important de développer et de réaliser notre vision et nos objectifs professionnels.

33. Leadership et prise de décision

Conseil

Dans chaque situation professionnelle, quelqu'un doit prendre l'initiative pour indiquer la voie à suivre et de motiver les autres à réaliser la vision commune. Nous sommes tous appelés à diriger à différents moments.

Dans les situations professionnelles, il est important de partager son point de vue avec les autres et de réfléchir à la meilleure façon de l'atteindre. Tenez compte de toutes les parties prenantes concernées, et pas seulement de celles qui sont les plus touchées ou les plus proches. Il ne suffit pas de planifier la réalisation d'une vision, il faut aussi prendre une décision et agir.

Questions

Êtes-vous prêt à assumer la responsabilité de la prise de décision ? Consultez-vous d'abord les personnes concernées ? Évitez-vous l'indécision paralysante ?

Êtes-vous ouvert aux conseils et à l'orientation de vos collègues ?

Lorsqu'une décision a été prise, l'expliquez-vous aux personnes concernées afin qu'elles comprennent la vision et le rôle qu'elles ont à jouer dans sa réalisation ? Vos décisions sont-elles justifiées et résisteront-elles à un examen approfondi ?

34. La gestion de l'entreprise

Conseil

Une bonne gestion est la capacité d'allouer des ressources, de planifier et d'organiser d'autres personnes dans l'accomplissement de leur travail. Cela signifie qu'il faut donner aux gens un cadre dans lequel travailler et leur permettre de faire du bon travail malgré d'éventuelles contraintes.

Les bons managers doivent cultiver un esprit d'équipe pour tirer le meilleur parti de leurs collaborateurs. Identifiez les éléments qui font de votre lieu de travail un endroit heureux et efficace, puis créez-les.

Questions

Respectez-vous vos employés ? Faites-vous confiance à tout le monde, même si, dans certains cas, cette confiance peut être trahie ?

La façon dont vous gérez votre entreprise est-elle un exemple positif pour les autres ? Vos compétences managériales et votre comportement méritent-ils leur respect ? Évitez-vous les cultures destructrices du blâme, du dénigrement et de l'humiliation ?

Communiquez-vous vos projets, vos préoccupations et vos attentes de manière claire, appropriée et opportune ?

Délégez-vous ? Essayez-vous de rendre le travail de chaque personne plus satisfaisant en lui confiant davantage de responsabilités au fur et à mesure de son développement ?

Si vous supervisez d'autres personnes, vous rappelez-vous que c'est l'occasion de les aider à donner le meilleur d'eux-mêmes ? Donnez-vous du feedback de

manière spontanée - à la fois des éloges et des corrections ? Prenez-vous soin de féliciter et de récompenser les autres pour leurs efforts et leurs réussites ? Transmettez-vous les compliments de vos clients ? Si quelqu'un commet une erreur, pensez-vous à la manière dont vous pouvez aider la personne concernée ?

Vous souvenez-vous que chacun a sa propre vie et ses propres problèmes et peut, de temps à autre, avoir besoin de votre soutien ?

Lorsque des situations difficiles se présentent, vous souvenez-vous que même les personnes hostiles ou qui abusent de notre confiance doivent être traitées de manière équitable et légale ? Prenez-vous soin d'enregistrer objectivement les événements ?

35. Suivi, sensibilisation et audits

Conseil

Toute bonne entreprise a besoin de systèmes pour surveiller ce qui se passe, afin d'être en mesure de détecter les problèmes lorsqu'ils apparaissent et de prendre des mesures pour corriger la situation rapidement. Le suivi, l'audit et le feedback sont importants pour le contrôle de la qualité, l'amélioration continue et l'évaluation des performances.

Ces activités doivent se dérouler de manière ouverte et constructive. Les personnes chargées du suivi doivent être dûment qualifiées et respecter les droits des individus.

Questions

Votre entreprise dispose-t-elle de systèmes suffisants de contrôle, d'audit et d'assurance ? Veillez-vous à ce que les personnes chargées du contrôle soient aptes et qualifiées pour leurs tâches ?

Veillez-vous à ce que les résultats de votre suivi et de l'évaluation de vos performances soient communiqués aux personnes de manière constructive et avec sensibilité ? Utilisez-vous le suivi et le feedback pour améliorer la qualité de vie des personnes au travail ainsi que la performance de l'entreprise ?

36. La confidentialité

Conseil

Tout ce qui est personnel à une personne, y compris ses sentiments et même vos observations à son sujet, est confidentiel. Traitez tout ce qui est dit lors d'un entretien individuel comme confidentiel, à moins qu'il ne soit clairement destiné à la consommation publique. De même, les discussions concernant une personne doivent toujours être traitées de manière confidentielle.

Sachez que dans une situation professionnelle, en vertu de la législation actuelle sur les droits de l'homme, tout employé peut avoir le droit de savoir ce qui a été écrit ou même dit à son sujet lors d'une réunion.

Respecter l'esprit et l'intention de la législation visant à protéger la vie privée d'autrui.

Questions

Les gens peuvent-ils se confier à vous en toute confiance ? Utilisez-vous les informations qui vous sont confiées avec discrétion et responsabilité ? Prenez-vous soin de respecter la vie privée des autres ?

Veillez-vous à ce que les droits, la vie privée ou la confidentialité de chacun ne soient pas compromis ou violés ? Veillez-vous à ne pas prendre les idées d'un fournisseur pour les donner à un autre ?

Veillez-vous à ne pas utiliser ou diffuser des informations confidentielles ? Si vous recevez des documents confidentiels appartenant à un concurrent, qu'en faites-vous ?

37. La propriété intellectuelle

Conseil

Dans de nombreux cas, la propriété intellectuelle est détenue initialement par le créateur. N'oubliez pas que le propriétaire initial d'un droit d'auteur peut l'avoir transféré à quelqu'un d'autre. Sachez que le droit d'auteur appartient initialement au créateur, mais qu'il peut être cédé à un employeur ou vendu à un tiers. Si vous souhaitez copier ou utiliser le travail de quelqu'un d'autre, n'évitez pas de payer et de reconnaître sa propriété. De la même manière, assurez-vous que la propriété intellectuelle de votre entreprise est légalement protégée.

Questions

Prenez-vous des mesures prudentes pour vous assurer que vous n'enfreignez pas les droits d'auteur, les brevets ou d'autres droits de propriété intellectuelle d'autrui ? Mentionnez-vous les sources de votre travail ?

Avant de faire des photocopies ou d'utiliser des œuvres d'art, vérifiez-vous qui détient les droits d'auteur ?

Demandez-vous la permission d'utiliser le matériel ? Vous assurez-vous que les modifications que vous apportez sont acceptables pour le propriétaire ? Faites-vous attention aux copies faites pour l'étude privée ? Utilisez-vous des logiciels informatiques sans payer ?

Employez-vous tous les moyens juridiques nécessaires à votre disposition pour enregistrer et protéger votre propre propriété intellectuelle ?

Si vous, ou votre entreprise, inventez un dispositif, tel qu'une application, qui pourrait ou devrait être très largement utile et qui est accessible sans coût marginal d'utilisation, comment décidez-vous du tarif à appliquer pour son utilisation ? Faites-vous payer ce que le marché supportera ou ce qui maximisera l'utilisation ?

Si vous ne protégez pas vos droits, comment pouvez-vous empêcher un fournisseur moins éthique d'usurper vos droits d'auteur et de facturer le produit à un prix élevé ?

La technologie

La technologie est au cœur de toute organisation moderne. La plupart des organisations dépendent du courrier électronique, des calendriers partagés, des fichiers partagés et, de plus en plus, des médias sociaux.

Le rythme de l'évolution technologique est époustouflant et ses répercussions sont mondiales. Les chefs d'entreprise doivent constamment revoir leur approche fondamentale des activités commerciales, et ce phénomène s'est encore accéléré avec l'internet.

Il est important pour toute entreprise éthique d'être consciente des implications des choix technologiques.

38. Vie privée

Conseil

Reconnaissez les droits de votre personnel en matière de respect de la vie privée. Il est de plus en plus possible de surveiller les activités de votre personnel. Les politiques « Bring Your Own Device » (BYOD, ou AVEC pour « apportez votre équipement personnel de communication ») permettent aux employés de travailler plus facilement depuis leur domicile, mais cela signifie inévitablement qu'ils utiliseront leur appareil au travail à des fins personnelles.

Questions

Utilisez-vous des outils de surveillance pour suivre les comportements de votre personnel ? En sont-ils conscients ?

Surveillez-vous les profils de votre personnel sur les médias sociaux ?

Examinez-vous les profils de médias sociaux des candidats à l'embauche ?

39. Automatisation

Conseil

Les nouvelles technologies ont presque toujours réduit le nombre de tâches nécessaires à l'accomplissement d'un travail. L'introduction des ordinateurs a accéléré ce processus et a également ouvert de nouvelles opportunités.

Questions

Quels sont les processus d'automatisation adoptés dans votre organisation ? Existe-t-il des moyens d'améliorer la qualité du service en recourant à l'automatisation plutôt qu'en remplaçant le personnel ?

Comment soutenir votre équipe lors de ces inévitables transitions ?

40. Les biens communs

Conseil

Tout progrès technologique consiste en fin de compte à "se tenir sur les épaules de géants". Des avancées technologiques telles que l'internet n'auraient été possibles qu'avec un engagement en faveur d'un web ouvert. Envisagez de rendre à la communauté mondiale ce qu'elle vous a transmis, en particulier si le nouveau développement n'est pas un avantage concurrentiel essentiel pour votre entreprise.

De nombreuses vies ont été sauvées parce que la méthode de fabrication de la pénicilline a été partagée, et non brevetée.

Questions

Lorsque nous nous penchons sur notre propre innovation, où accordons-nous du crédit à ceux dont les idées nous ont influencés ?

Qu'est-ce qu'il est juste de posséder et d'exploiter ? Qu'est-ce qui doit être reversé aux communs ?

Comment d'autres vies seront-elles impactées par votre choix de partager cette technologie ?

41. L'accessibilité

Conseil

La technologie a offert aux personnes handicapées une formidable opportunité de s'engager efficacement dans la vie sociale, économique et politique. Malheureusement, la mise en œuvre des interfaces utilisateur constitue souvent une barrière comme 10 à 20 % de la population a du mal à les utiliser. En ne pensant pas de manière proactive à l'accessibilité lors des choix technologiques, nous excluons une grande partie de la population. Les capacités de votre personnel existant peuvent également changer avec le vieillissement, la maladie ou les blessures.

Questions

Avez-vous adopté des normes telles que WCAG 2.0 pour vos interfaces publiques et internes ?

Avez-vous une politique d'accessibilité ? Cette politique s'applique-t-elle aussi à vos décisions d'achat ?

42. La sécurité

Conseil

La sécurité est importante pour la protection de la vie privée de votre personnel et de vos clients. Elle est également importante pour soutenir l'infrastructure commune et la fiabilité. Les technologies non sécurisées sont parfois utilisées

pour saboter des organisations ou même pour faire chanter des individus et des organisations.

Questions

Quelles politiques avez-vous mises en place pour vous assurer que votre technologie est maintenue à jour avec les dernières versions de sécurité ?

Une personne de votre organisation est-elle chargée de veiller à la sécurité de votre système informatique et de traiter les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent ?

Si vous fournissez un logiciel :

Acceptez-vous la responsabilité de toutes les failles qu'il comporte, en particulier lorsqu'elles peuvent avoir des conséquences importantes ?

Votre contrat de licence utilisateur final (EULA ou CLUF) est-il facilement compréhensible par le lecteur et ses conditions sont-elles équitables pour les deux parties ?

43. L'Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Conseil

Il est difficile de trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Certaines industries poussent leur personnel à travailler 50 à 60 heures par semaine. La technologie permet au personnel d'être plus facilement disponible à toute heure du jour et de la nuit. Plusieurs études ont montré que les gens sont en meilleure santé et plus heureux s'ils s'éloignent de leurs appareils.

Questions

Qu'attendez-vous de votre personnel quant à leur disponibilité en dehors des heures de travail normales ?

Encouragez-vous votre équipe à se débrancher et à se déconnecter du bureau et de la technologie ?

Contacts utiles

L'Éthique des affaires

Institute of Business Ethics (Institut d'éthique des affaires)

24 Greencoat Place

Londres SW1P 1BEJ

Tel : 020 7798 6040

<http://www.ibe.org.uk/>

International Business

Ethics Institute

(Commerce international

Institut d'éthique)

1776 I Street NW, 9ème étage

Washington DC 20006 USA

Tél : +1 202 296 6938

<http://business-ethics.org/>

Gestion d'entreprise

The Work Foundation

21 rue Palmer

Londres, SW1H 0AD

Tel : 020 7976 3512

www.theworkfoundation.com

Investors in People (Investisseurs en ressources humaines)

UKCES, Bâtiments sanctuaires

20, rue Great Smith

Londres SW1P 3BT

Tel : 0300 303 3033

www.investorsinpeople.co.uk

Co-Operatives UK

Maison Holyoake

Rue de Hanovre

Manchester M60 0AS

<https://www.uk.coop/>

Social Enterprise UK

La caserne des pompiers

139 rue Tooley

Londres SE1 2HZ

Tel : 020 3589 4950

<https://www.socialenterprise.org.uk/>

Ethical Investment Association

Centre Holywell

1 rue Phipp

Londres, EC2A 4PS

Tel : 020 7749 9950

<http://ethicalinvestment.org.uk/>

Public Concern at Work (The Whistleblowing Charity)

3e étage, Bank Chambers

6 - 10 Borough High Street

Londres SE1 9QQ

Tel : 020 3117 2520

<http://www.pcaw.org.uk/>

B Lab (B Corporation)

15, avenue Waterloo

Berwyn, PA 19312

Tél : 610-293-0299

À propos du groupe "Quakers and Business" (Quakers et entreprises)

Le groupe Quakers and Business (Q&B) a été fondé en 1998, enregistré en tant qu'association caritative en 2002 et en tant que *Charitable Incorporated Organisation* en 2014. Le groupe est géré selon la méthode Quaker Business décrite dans ce livre.

L'objectif du groupe est de "promouvoir les principes quakers dans le monde des affaires et sur le lieu de travail".

Il travaille sur un large éventail de projets concernant les pratiques éthiques et responsables, mène des recherches, organise des événements et soutient ceux qui ont un besoin ou une préoccupation d'ordre commercial.

Il est ouvert à tous ceux qui, quelle que soit leur confession, s'intéressent aux pratiques des entreprises et de l'emploi dans les secteurs privé, public, social et caritatif.

Les membres de Q&B sont internationaux et disposent d'un groupe LinkedIn.

<https://qandb.org/>

Les quakers au Royaume-Uni

(Religious Society of Friends)

Friends House

173-177 Euston Road

Londres NW1 2BJ

Tel : 020 7663 1000

<http://www.quaker.org.uk/>

Les Quakers en France

www.quakersenfrance.org

Le Groupe Quaker de Paris

<https://quakers-paris.fr/>

contact@quakers-paris.fr

La Maison Quaker à Congénies

Maison Quaker

11 avenue des Quakers

30111 Congénies

France

+33 (0)4 66 71 46 41 ou

(0)7 66 51 64 85 (mobile)

<https://www.maison-quaker-congenies.org/>