



# **Guide des normes éthiques et des pratiques de la clinique Smile Hair**

# Contenu

## 1. Interdit

2. Mission, Vision Notre politique
3. qualité Notre politique de sécurité
4. de l'information Relations avec les
5. employés de notre institution
6. Relations extérieures de notre
7. institution

7.1. Communication avec les parties prenantes 7.2. Relations avec les patients et leurs droits 7.3. Relations avec le ministère de la Santé et les directions régionales et départementales de la santé 7.4. Responsabilité sociale 7.5. Relations avec les clients 7.6. Relations avec les fournisseurs 7.7. Relations avec les concurrents et les employeurs 7.8. Protection de l'environnement

## 8. Normes éthiques de conduite que les employés doivent suivre

Normes éthiques. Organisation du Comité d'éthique. 8.3. Principes du Comité d'éthique.

## 9. Nos règles et principes éthiques

Droits de propriété intellectuelle

### 9.1.

### 9.2 Gestion de l'information 9.3

Sécurité et gestion de crise

### 9.4. Protection des données au travail et

9.5. confidentialité dans votre vie personnelle

9.6. Harcèlement et pression psychologique. 9.7. Créer et maintenir un environnement de travail juste et sécuritaire. 9.8. Éviter les conflits d'intérêts.

9.9. Agir dans son intérêt personnel ou celui des membres de sa famille. 9.10.

Participer à des invitations de représentants et d'organisations. 9.11.

Accepter et offrir des cadeaux. 9.12. Interdiction d'activité politique.

### 9.13. Santé et sécurité au travail

9.14 Obligation de signaler les violations

## 10. Pratique disciplinaire

## 1. Introduction

Notre établissement s'engage à agir conformément à ses valeurs éthiques et à fournir en permanence des services de la plus haute qualité. Cette brochure décrit les normes et principes éthiques auxquels tous nos employés et partenaires commerciaux doivent adhérer. Nos principes éthiques reposent sur l'honnêteté, la transparence, la confidentialité, la sécurité des patients et le respect des droits de l'homme.

## 2. Mission

La mission de Smile Hair Clinic est d'améliorer la qualité de vie de nos patients en fournissant des services de greffe de cheveux fiables et de haute qualité en utilisant des approches éthiques, innovantes et personnalisées.

3. Vision Nous, Smile Hair Clinic, visons à devenir un symbole de confiance, de qualité et d'innovation dans le domaine de la transplantation capillaire dans le monde entier.

4. Notre politique qualité : Chez Smile Hair Clinic, dans notre ambition de devenir une marque mondiale, nous mettons en œuvre une politique qui place la santé et le bien-être des personnes au cœur de toutes nos activités, aux niveaux national et international. Nous nous engageons à respecter tous les accords, directives et obligations légales nationaux et internationaux en vigueur. Les éléments clés de notre politique qualité sont : 1. Planification authentique :

Nous analysons les besoins de nos patients afin d'élaborer des plans de traitement personnalisés. Nous examinons attentivement le site donneur afin de déterminer le nombre optimal de greffons.

## 2. Conception de ligne de cheveux réelle :

- Nous créons une ligne de cheveux naturelle et esthétique. - Nous déterminons la position de la ligne de cheveux en tenant compte des proportions du visage et de l'âge du patient.

## 3. Version réelle :

- Nous opérons avec la plus grande préparation et diligence dans nos activités quotidiennes.
- Nous mettons en œuvre systématiquement notre culture d'excellence opérationnelle.

## 4. Véritable innovation :

- Nous nous engageons à innover médicalement et à développer continuellement. - Nous offrons à nos patients les meilleurs résultats en utilisant les méthodes de greffe de cheveux les plus efficaces.

## 5. Amélioration continue, développement des employés et culture d'entreprise :

- Nous améliorons continuellement nos processus pour répondre aux exigences et aux attentes de toutes les parties prenantes. - Dans le cadre de notre politique qualité, nous utilisons les dernières technologies conformément aux normes nationales et internationales de santé.

Nous offrons des services médicaux confortables et efficaces.

- Nous développons nos collaborateurs en utilisant une approche axée sur l'humain et garantissons une conscience de la qualité et une approche critique dans toutes nos actions.

Prenons l'angle en compte.

- Développe l'esprit d'équipe par le respect mutuel, la compréhension, la confiance et la communication, et augmente la motivation des employés.

nous augmentons la satisfaction.

- Nous offrons des services médicaux grâce à notre personnel expérimenté et compétent.

Chez Smile Hair Clinic, nous nous efforçons de fournir à nos patients des services de la plus haute qualité conformément aux normes nationales et internationales, en appliquant des approches éthiques et innovantes conformes aux éléments fondamentaux de notre politique de qualité, ainsi qu'en améliorant continuellement le volume et la qualité de nos opérations à l'étranger.

## 5. Politique de sécurité de l'information

**Objet et portée.** Cette politique a pour objectif de définir et de mettre en œuvre les mesures de sécurité nécessaires à la protection de toutes les ressources informatiques de la polyclinique Özel Smile. Elle s'applique à toutes les ressources informatiques, internes et externes à l'organisation, ainsi qu'à tous les employés, sous-traitants et tiers intéressés.

Responsabilités. Engagement de la direction : La direction de l'organisation s'engage à fournir les ressources nécessaires pour assurer et améliorer continuellement la sécurité de l'information. Responsable de la sécurité de l'information : Une personne désignée responsable de la mise en œuvre de la politique de sécurité de l'information et de la surveillance de toutes les activités liées à la sécurité. Responsabilités du personnel : Tous les employés sont tenus de se conformer à la politique de sécurité de l'information et de signaler toute violation de la sécurité.

Classification et étiquetage : Tous les actifs informationnels doivent être classés et étiquetés selon leur niveau de sensibilité. Le responsable de la sécurité de l'information détermine les niveaux de classification et les normes d'étiquetage conformément à la Politique de sécurité de l'information, révisée périodiquement.

Contrôle d'accès et gestion de l'identité des utilisateurs : chaque utilisateur dispose d'un accès via des mécanismes d'authentification et d'autorisation adaptés à son rôle. Politiques d'accès : chaque utilisateur a accès aux informations sensibles uniquement dans le cadre des droits d'accès qui lui sont accordés. Les politiques et procédures d'accès sont régulièrement revues et mises à jour.

Protection et surveillance des données : Les informations confidentielles sont protégées par des mesures de sécurité techniques et physiques, conformément à la politique de sécurité de l'information. Surveillance et audit : Les systèmes, les réseaux et les activités des utilisateurs sont surveillés et audités périodiquement. Les failles de sécurité potentielles sont identifiées et corrigées rapidement.

- Éducation et sensibilisation

**Tous les employés reçoivent une formation régulière en cybersécurité et sont informés des politiques et procédures de sécurité.**

- Gestion des incidents

**Les incidents et violations de sécurité sont rapidement identifiés, étudiés et signalés. Des mesures correctives appropriées sont prises pour résoudre les incidents et éviter qu'ils ne se reproduisent.**

- Examen et mise à jour de la politique Cette politique et ses procédures associées seront révisées et mises à jour périodiquement pour refléter l'évolution de l'environnement des menaces et des besoins de l'entreprise.

6. Relations avec le personnel de notre institution

**Notre entreprise fonctionne selon les principes suivants pour assurer un environnement de travail professionnel et respectueux :**

- Nous garantissons l'égalité des chances en matière de recrutement et d'emploi.
- Nous offrons à nos employés des possibilités de formation et de développement.
- Nous appliquons une politique de rémunération équitable et compétitive. Nous
- valorisons les réussites professionnelles et offrons un environnement de travail sûr.
- 

## **7. Relations extérieures de notre institution**

### **7.1 Communication avec les parties prenantes**

Notre institution s'efforce d'établir des relations de confiance avec ses parties prenantes grâce à une communication ouverte et honnête. Nous fournissons des services conformes à des valeurs éthiques et prenons en compte leurs attentes et leurs besoins. Pour assurer le succès et le développement durable de notre entreprise, nous devons interagir efficacement avec diverses parties prenantes. Ces parties prenantes et ces modes de communication peuvent être brièvement décrits comme suit : - Patients

- **Consultation et information : Les patients reçoivent des informations détaillées sur la procédure de greffe de cheveux.**  
Nous proposons des consultations complètes sur les options de traitement, les attentes des patients, les risques et les coûts. Prise de rendez-vous et suivi : Nous gérons la prise de rendez-vous et le suivi de vos patients. Gestion des retours et des réclamations : Nous veillons à recueillir les retours et à traiter efficacement les réclamations afin d'améliorer la satisfaction des patients et de résoudre les problèmes potentiels.



**-Ministère de la Santé et de la Qualité des Processus Opérationnels**

- **Rapports et documentation :** Fournir des rapports périodiques comme l'exige le ministère de la Santé et nous veillerons à ce que les documents nécessaires soient fournis.
- **Vérifier:** En participant aux processus d'audit, nous fournissons les informations et l'accès nécessaires.
- **Adaptation et amélioration :** Nous respectons les règles et réglementations du ministère de la Santé. Parallèlement, Nous apporterons des modifications à nos procédures si nécessaire.

**- Employés et travailleurs médicaux**

- **Formation initiale et continue :** Nous veillons à ce que les connaissances et les compétences de nos employés soient améliorées grâce à une formation continue.
- **Communications internes :** Nous améliorons le fonctionnement de votre entreprise en créant un réseau de communication efficace entre les employés.
- **Motivation et soutien :** Programmes de motivation pour accroître la satisfaction des employés et Nous mettons en place des mécanismes de soutien.

## **7.2. Relations avec les patients et droits des patients**

La confiance, le respect et la transparence sont les principes fondamentaux de nos relations avec les patients. Nos employés sont tenus de respecter les principes suivants dans leurs interactions avec eux :

- Respecter la confidentialité des informations
- des patients. Fournir aux patients des
- informations exactes et complètes. Obtenir le
- consentement du patient pour les actes

Le Règlement sur les droits des patients est en vigueur en Turquie. Il régit les droits des patients et définit la relation entre les professionnels de santé lors de la prestation de services de santé. Il est entré en vigueur le 1er août 1998 et a été modifié à plusieurs reprises depuis.

### **Informations générales sur la politique relative aux droits des patients :**

Le présent règlement vise à protéger les droits des patients dans le domaine des soins de santé et à établir les bases éthiques et juridiques de leur prestation. Il vise à protéger les droits des patients dans les établissements et organisations de santé et à garantir que le personnel médical agisse conformément à ces droits. Les principales dispositions du règlement :

**- Le droit d'utiliser le service en général**

- Toute personne a le droit d'accéder aux soins de santé, sans distinction de langue, de religion, de race, de croyance, de sexe ou de toute autre discrimination. Les services de santé doivent être
- fournis de manière juste et équitable.

**- Droit à l'information et demandes d'information**

- Fournir aux patients des informations précises et suffisantes sur leur état de santé, les interventions médicales prévues, ainsi que les risques et effets secondaires de ces interventions. Les informer de
- leur droit de demander à leur médecin toutes les informations et tous les documents nécessaires.

**- Droit à la vie privée**

- La confidentialité des données personnelles et des informations médicales des patients doit être garantie. Leur droit à la vie privée doit être respecté et les précautions nécessaires doivent être prises.
- 

**- Droit de consentement et de permission**

- Les actes médicaux doivent être réalisés avec le consentement du patient. Ce dernier
- a le droit de refuser ou d'annuler le traitement proposé.

**- Droit à la sécurité**

- Informer les patients qu'ils ont le droit d'exiger que leur sécurité physique et psychologique soit assurée lors de la prestation de services médicaux, ainsi que que toute conséquence négative éventuelle soit surveillée.

#### **-Le droit de satisfaire les besoins religieux**

- Afin de garantir que les patients ont la possibilité de pratiquer leur foi et de recevoir des services religieux conformes à leurs croyances, les établissements de soins de santé doivent prendre des mesures pour répondre aux besoins religieux des patients.

- Le droit de déposer plainte et d'intenter une action en justice.

- Nous souhaitons informer nos patients de leur droit de déposer une plainte en cas de problème ou de violation dans le cadre de la prestation de services médicaux et veiller à ce que toute conséquence négative soit éliminée. Nous souhaitons informer les patients de leur droit d'intenter une action en justice en cas de préjudice et veiller à ce que toute conséquence négative soit éliminée.

#### **- Protection contre la discrimination fondée sur la race, la langue, la religion, la secte et le sexe**

Notre institution accorde la plus haute priorité à la protection des droits des patients, notamment contre la discrimination fondée sur l'origine ethnique, la langue, la religion, les croyances et le sexe. Toute discrimination dans le domaine de la santé est interdite et engage la responsabilité éthique et juridique. Nous garantissons la continuité et l'application du principe suivant : « Nos professionnels de santé doivent traiter les patients avec équité et impartialité et ne doivent tolérer aucune discrimination. »

#### **Mise en œuvre des décrets**

- Notre institution fournit les informations nécessaires sur les droits des patients et veille à leur sensibilisation. Notre objectif est d'améliorer la qualité des services médicaux et de protéger les droits des patients en
- réglementant les relations entre patients et professionnels de santé. De plus, notre objectif est de garantir et de protéger l'intégrité de tous les services médicaux fournis à nos patients.

### **7.3. Relations entre le ministère de la Santé et les services de santé régionaux et de district**

**En Turquie, les activités des établissements de santé sont réglementées et supervisées par le ministère de la Santé. Ces relations et réglementations se résument aux points clés suivants :**

- Documents et approbations :

- Pour pouvoir fonctionner, notre centre doit obtenir les documents et les permis d'exploitation du ministère de la Santé. Cela garantit le respect des règles et réglementations en vigueur et la compétence de nos centres.

- Audit standard :

- Le ministère de la Santé effectue des inspections périodiques de nos installations. Ces inspections portent sur des aspects tels que les conditions sanitaires, le matériel utilisé, la compétence du personnel et la sécurité des patients, garantissant ainsi le respect des recommandations. Nos installations garantissent le fonctionnement de la clinique conformément aux normes sanitaires établies par le ministère.

- Qualifications du personnel

- Notre organisation encourage et offre à nos médecins, professionnels de la santé et autres personnels cliniques la possibilité de suivre régulièrement des cours de formation continue.

- Droits et sécurité des patients :

- Nous garantissons le respect des droits des patients et la prestation de services dans nos établissements avec des normes de sécurité élevées. Nous adhérons strictement aux principes de
- consentement éclairé, de protection des données personnelles et de confidentialité des patients.

- Plaintes et mécanismes de suivi :

- Les patients peuvent signaler leurs expériences négatives ou leurs plaintes au ministère de la Santé. Nous examinons ces plaintes et prenons les mesures appropriées avant que l'établissement n'impose des sanctions et gérons les procédures correspondantes. Nous disposons également de mécanismes de retour
- d'information pour surveiller et améliorer la qualité des services de santé.
- Notre institution veille à ce que toutes ses activités soient conformes aux réglementations légales et aux directives gouvernementales.

**7.4. Responsabilité sociale : Grâce à notre sens de la responsabilité sociale, nous créons une valeur ajoutée pour l'éducation, l'environnement et la société en soutenant des organisations réputées telles que l'Association turque pour l'éducation (TED), la Fondation TEMA et la Fondation pour les enfants atteints de leucémie (LÖSEV), qui sont une lueur d'espoir pour les enfants atteints de leucémie.**

7.5. Service client : La satisfaction de nos patients est notre priorité absolue. Nous nous efforçons de répondre à vos attentes en vous offrant un service respectueux et professionnel. Nous sommes le choix privilégié de nos patients et de leurs familles qui ont besoin de soins médicaux hors de leur pays de résidence. Nous proposons des prix abordables, un service de haute qualité et la possibilité de consulter nos médecins expérimentés.

Les éléments les plus importants des relations de notre organisation avec ses clients :

### Conseils et informations

- **Précédemment :** Informations détaillées sur le voyage, l'hébergement, le processus de traitement et les coûts pour les patients qui postulent. Restez informé.
- **Même :** Les patients sont tenus informés tout au long du processus de traitement et reçoivent des réponses à toutes leurs questions. obtenir une réponse.
- **Pour envoyer :** Accompagner les patients pendant l'observation et la convalescence.

### Planification et coordination du traitement

- Créez des plans de traitement personnalisés en fonction des besoins médicaux de vos patients et proposez des présentations détaillées. Planifiez des rendez-vous à votre convenance et coordonnez l'ensemble du processus.

### Sécurité et confort des patients

- Assurer la sécurité et le confort des patients pendant les soins médicaux. Fournir des services de soutien tels que l'hébergement, la restauration et le transport pour assurer leur confort.

### Adaptation linguistique et culturelle

- Soyez attentif lorsque vous fournissez un soutien linguistique ou des services de traduction à des patients internationaux. Communiquez de manière appropriée et comprenez les différences culturelles des patients.

### Assurance qualité et satisfaction des patients

- Fournir des services médicaux de haute qualité et assurer le respect des normes internationales, évaluer la satisfaction des patients après le traitement et recevoir des commentaires pour améliorer les processus.

### Soutien juridique et financier

- Consultations et accompagnement sur les questions juridiques et financières pouvant survenir pendant le traitement. Nous veillons à ce que les tarifs et les modalités de paiement soient adaptés aux besoins du patient.

### relation à long terme

- Assurer un suivi après le traitement et développer des relations à long terme en communiquant régulièrement avec les patients sur leurs besoins futurs et en augmentant la probabilité de clients réguliers.

7.6. Relations avec les fournisseurs. Nous adhérons aux normes éthiques et aux règles de conduite dans nos relations avec les fournisseurs. La confiance mutuelle et l'honnêteté sont le fondement de nos relations commerciales.

7.7 Relations avec les concurrents. Dans nos relations avec nos concurrents, nous adhérons aux principes de concurrence loyale et honnête. Nous respectons les normes éthiques du secteur et évitons toute concurrence déloyale.

### 7.8 Protection de l'environnement



Notre centre accorde une importance primordiale à la protection de l'environnement et applique des méthodes de travail respectueuses de l'environnement. Conformément à ce principe, nous veillons à ce que les déchets générés soient éliminés conformément aux normes sanitaires et hygiéniques. C'est pourquoi nous veillons à sensibiliser nos employés à la gestion des déchets.

## **8. Nos pratiques, normes et principes de conduite éthique que nos employés doivent suivre**

### **8.1 Normes éthiques**

Principes et méthodes de travail que les employés de Smile Clinic doivent suivre dans l'exercice de leurs fonctions.

Ces principes comprennent des règles de procédure. Ils visent à établir nos attentes, nos normes et nos règles éthiques comme base de toutes nos relations et transactions commerciales, et à prévenir les conflits d'intérêts et les litiges potentiels.

### **8.2 Organisation du Comité d'éthique**

Les litiges éthiques sont résolus par le Comité d'éthique de Smile Clinic. Ce comité est composé des employeurs, de leurs représentants, des responsables de plusieurs services et du directeur des ressources humaines. Ce dernier est le rapporteur du Comité d'éthique.

Comité d'éthique;

-Mehmet Erdogan

-Gökay BILGIN

-Nesli SAĞDİNÇ

-Selahattin OLCA

-Erhan EERDEM

-Erkhan ATALAR. (Si nécessaire, la commission peut également inclure des témoins ou des chefs de services intéressés par l'affaire.)

- Les travaux du Comité d'éthique sont confidentiels et ses décisions sont enregistrées. Les informations, documents et déclarations relatifs aux violations sont consignés dans un procès-verbal signé par le président et les membres du Comité. Les décisions prises à la suite des enquêtes et des inspections sont immédiatement mises en œuvre et communiquées aux services concernés.

Tous ces processus sont réalisés sans l'influence de subordonnés ou de supérieurs.

Si nécessaire, les travaux du Comité d'éthique peuvent être réexaminés.

### **8.3 Principes du comité d'éthique**

-Le Comité d'éthique exerce ses activités dans le cadre des principes énumérés ci-dessous :

- Maintenir la confidentialité des rapports et des plaintes, ainsi que de l'identité des déclarants ou des plaignants. L'enquête sera menée dans le respect des règles de confidentialité.
- Il a le droit de demander des informations, des documents et des preuves pertinents à l'enquête directement auprès de l'unité compétente.
- L'avancement de l'enquête est documenté dès le début dans un rapport écrit qui comprend des informations, des preuves et des documents. Le protocole est signé par le président et les membres.
- Le test sera effectué en urgence et les résultats seront disponibles dans les plus brefs délais.
- Les décisions du Conseil d'Administration sont immédiatement exécutées.
- Le résultat sera transmis aux autorités et services compétents.
- 
- 
- 

Dans l'exercice de leurs fonctions, le président et les membres du conseil d'administration agissent en toute indépendance et sans influence de la part de leurs services respectifs ni de la direction de l'organisation. Ils ne sont soumis à aucune pression ni contrainte à cet égard.

Le Comité peut, si nécessaire, demander l'avis d'experts et les convoquer en prenant des précautions qui ne violent pas les principes de confidentialité pendant l'enquête.

Si nos employés constatent une violation du Code de conduite de Smile Clinic ou de la politique de l'entreprise, ils doivent la signaler à leur supérieur hiérarchique ou au service des ressources humaines. Tout signalement délibérément faux ou diffamatoire est considéré comme une violation du Code de conduite.

## **9. Nos règles et principes éthiques ;**

### **9.1 Droits de propriété intellectuelle**

- Assurer le lancement et l'achèvement en temps opportun des actions en justice visant à protéger les droits de propriété intellectuelle des produits, processus et logiciels nouvellement développés.



- Empêcher l'utilisation intentionnelle et non autorisée de brevets, de droits d'auteur, de secrets commerciaux, de marques, de programmes informatiques ou d'autres droits de propriété intellectuelle et industrielle d'autres sociétés.

#### 9.2 Gestion de l'information

- S'assurer que tous les documents juridiques sont correctement conservés.
- Répondre aux demandes de tiers concernant des informations classées comme confidentielles à l'Institut sans le consentement de la direction.
- Prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir que les déclarations et les rapports de l'institution sont exacts.

#### 9.3 Sécurité et gestion de crise

- Prendre les précautions nécessaires pour protéger les employés, les informations et les systèmes d'information, les bâtiments cliniques et les bureaux de l'organisation contre d'éventuelles attaques terroristes, catastrophes naturelles et attaques malveillantes. Élaborer un plan de gestion de crise en
- cas d'attaque terroriste, de catastrophe naturelle, etc., afin d'assurer la continuité des activités avec un minimum de pertes en cas de crise. Prendre
- toutes les précautions nécessaires pour prévenir le vol ou la détérioration des biens de l'Institution.

#### 9.4 Protection des données

- Agir en sachant que les secrets financiers et commerciaux de notre institution, les informations qui pourraient nuire à sa compétitivité, les droits et les informations du personnel, ainsi que les accords avec les partenaires commerciaux sont confidentiels, et assurer leur protection et leur confidentialité.
- Ne pas divulguer les informations et documents obtenus à des fins professionnelles à des personnes ou autorités non autorisées, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'institution, pour quelque raison que ce soit, et ne pas les utiliser à des fins spéculatives (directement ou indirectement).
- N'utilisez pas d'informations non publiques sur les entreprises avec lesquelles vous travaillez, leurs clients ou d'autres personnes et entreprises avec lesquelles vous faites des affaires à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été prévues, et ne les divulguez pas à des tiers sans l'autorisation nécessaire.

#### 9.5 Respect et confidentialité sur le lieu de travail

- Les employés de Smile Hair sont ouverts, respectueux, honnêtes, responsables et polis dans le partage de leurs pensées et opinions.
- Les communications orales, écrites et électroniques entre individus ne peuvent être enregistrées, transmises à des tiers, à une institution ou à d'autres fins que celles prévues, sans consentement préalable ou au service des ressources humaines.

#### 9.6 Harcèlement criminel et psychologique

- Toute atteinte à la vie privée, qu'elle soit physique, sexuelle ou émotionnelle, envers nos employés ou les parties prenantes avec lesquelles nous collaborons, est interdite, que ce soit sur le lieu de travail ou dans tout autre lieu où ils pourraient se trouver pour des raisons professionnelles. Toute attitude ou tout comportement négatif envers les personnes signalant de telles violations ou coopérant aux enquêtes sera considéré comme une violation de notre Code d'éthique. Nous ne tolérons pas les actions systématiques et planifiées visant à éloigner la victime de son travail, à réduire sa productivité ou à l'inciter à démissionner, car cela pourrait être considéré comme du harcèlement moral (mobbing).

#### 9.7 Créer et maintenir un environnement de travail juste et sûr

- La politique de l'entreprise est conforme à toutes les lois et réglementations relatives aux relations de travail et à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Les employés de l'entreprise se conforment à toutes les exigences légales et exercent leurs fonctions conformément à leurs obligations. Les politiques et pratiques RH de Smile Hair garantissent l'équité dans tous les domaines, y compris le recrutement, la promotion, les mutations, la rotation, la gestion de la performance, la rémunération, les primes, les avantages sociaux, la formation, etc. Toute discrimination à l'encontre des employés fondée sur la langue, l'origine ethnique, la couleur de peau, le sexe, l'appartenance politique, les croyances, la religion, les convictions, l'âge, les limitations physiques et autres caractéristiques similaires est inacceptable.
- Veiller à ce que l'environnement physique de travail et les conditions de travail sur le lieu de travail soient sains et sûrs pour tous les employés.
- Il est interdit aux gestionnaires d'établir des relations de crédit ou de débit avec les employés.

#### 9.8 Éviter les conflits d'intérêts

- Les conflits d'intérêts comprennent tous les avantages accordés aux employés, à leurs proches, à leurs amis ou aux personnes ou organisations auxquelles ils sont associés, ainsi que tous les intérêts financiers ou personnels qui leur sont associés et qui affectent ou peuvent affecter l'exercice impartial de leurs fonctions.

#### 9.9 Non-intervention en son nom ou en celui des membres de sa famille

- N'abusez pas de votre position et de votre autorité pour créer un avantage injuste pour vous-même, votre famille ou des tiers. Si vous et des personnes occupant des postes de direction liés à votre fonction au sein de l'entreprise, qu'il s'agisse de clients ou de fournisseurs, êtes des proches, informez-en votre responsable.
- Informez votre responsable si vous apprenez que des membres de votre famille possèdent des actions ou des intérêts financiers dans une autre entreprise avec laquelle ils font des affaires.

#### 9.10 Participation aux invitations représentatives et organisationnelles

La participation à des événements tels que des conférences, des réceptions, des promotions, des séminaires, etc., ouverts au public et organisés par des personnes ou des institutions avec lesquelles nous avons ou pouvons avoir des relations d'affaires, ainsi qu'à des événements sportifs, des voyages nationaux/internationaux, etc., qui influencent ou peuvent être considérés comme influençant la prise de décision, est soumise à l'approbation de la personne responsable/du gestionnaire/du directeur/du fondateur concerné de toutes les organisations.

#### 9.11 Recevoir et offrir des cadeaux

Entretenir des relations avec des personnes et des organismes privés ou publics souhaitant établir ou entretenir des relations d'affaires avec notre institution ;

- N'acceptez ni n'offrez aucun cadeau susceptible de créer ou d'être perçu comme inhabituel ou susceptible de créer une relation de dépendance, à l'exception des cadeaux offerts conformément aux coutumes, traditions et pratiques commerciales, ou du matériel promotionnel/souvenir.
- Ne demandez pas, n'offrez pas et n'acceptez pas de remises ou d'avantages de la part de prestataires, de patients ou de tiers que vous jugez inappropriés.

#### 9.12 Interdiction de l'activité politique

- Toute activité politique est interdite à notre siège social. Il est interdit à nos employés d'exprimer leurs opinions politiques sur leur lieu de travail.

#### 9.13 Santé et sécurité au travail

Nous offrons un environnement de travail sain et sécuritaire pour :

- Les précautions nécessaires sont prises pour assurer la sécurité des employés.
- Des formations en santé et sécurité au travail sont organisées.
- Des plans d'urgence sont en cours d'élaboration.
- 

#### 9.14 Obligation de signaler les violations Les employés doivent signaler les violations des normes éthiques à leurs superviseurs ou au Comité d'éthique.

-Pour les salariés ;

- Soyez respectueux et obéissant envers vos subordonnés et supérieurs, agissez conformément aux
- normes éthiques et aux lois en vigueur, familiarisez-vous avec les politiques et procédures générales et
- de travail de l'entreprise, consultez votre responsable et le service des ressources humaines sur les
- questions qui vous concernent ou qui concernent d'autres personnes, proposez d'inclure vos opinions et
- suggestions qui peuvent relever des normes éthiques dans les normes, définissez vos responsabilités,
- étudiez tous les faits et informations pertinents, référez-vous aux politiques, procédures et normes
- professionnelles pertinentes de l'entreprise, contribuez à l'atténuation des risques, consultez les services
- concernés sur toutes les questions, partagez ce que vous avez appris avec les autres et évitez les
- conflits d'intérêts.
- 
- 
- 

-Pour un consultant en éthique ;

- Le/La consultant(e) en éthique est le/la représentant(e) principal(e) du service des ressources humaines
- de Smile Hair. Il/elle conseille et accompagne les collaborateurs sur les questions et problèmes éthiques qui surviennent au sein de l'entreprise.

- Informer le Comité d'éthique de toute question éthique ne pouvant être résolue en interne ou nécessitant une enquête. Faciliter la résolution des questions éthiques reçues en interne à la demande du Comité d'éthique. Informer le Comité d'éthique, périodiquement ou sur demande, des questions et préoccupations éthiques, ainsi que des résultats de leur résolution. Agir comme personne-ressource de l'entreprise lors des enquêtes du Comité d'éthique et fournir le soutien nécessaire. Surveiller, contrôler et soutenir l'efficacité des pratiques éthiques mises en œuvre au sein de l'entreprise.
- 
- 

-Pour les administrateurs ;

- Assurer la création et le maintien d'une culture d'entreprise et d'un environnement de travail qui soutiennent les normes éthiques, donner l'exemple de la mise en œuvre des normes éthiques par son propre comportement, former les employés aux normes éthiques, aider les employés à transmettre les questions, les plaintes et les rapports concernant les normes éthiques aux services appropriés, fournir des conseils sur la marche à suivre lorsque des demandes de renseignements sont faites et examiner tous les rapports reçus.

#### 10. Application des mesures disciplinaires

Tout comportement contraire aux principes éthiques sera évalué objectivement et des mesures disciplinaires appropriées seront prises. Toute violation du Code de conduite entraîne les sanctions disciplinaires suivantes :

- Si une activité frauduleuse est prouvée, un licenciement peut être requis (conformément au droit du travail applicable) et, si nécessaire, une action en justice peut être engagée. Une pratique antérieure d'obtention d'un avantage déraisonnable par la personne qui l'a sciemment fourni ne peut servir de fondement à une exonération partielle ou totale de responsabilité. S'il n'y a pas eu d'abus ou s'il y a eu négligence due à l'insouciance ou à l'ignorance, un avertissement verbal ou écrit sera donné en fonction de la gravité de l'incident.
- Conformément à l'article 25 de la loi sur le travail n° 4857, l'employeur se réserve le droit de mettre fin à la relation de travail sans préavis s'il existe un motif valable.
- L'employeur a le droit d'appliquer les dispositions de l'article 25 sans décision de la Commission de discipline. En cas de violation prévue à l'article 25/II du Code du travail, en cas de négligence grave ou en cas d'urgence, le service des ressources humaines, avec l'accord du conseil d'administration et, si nécessaire, en tenant compte de l'avis du conseiller juridique de l'établissement, engage la procédure de résiliation immédiate du contrat de travail avec le salarié concerné sans recours à la Commission de discipline et engage les procédures nécessaires à la prise des décisions pertinentes. Les sanctions sont définies dans le plan disciplinaire.

Les informations présentées dans ce livre soulignent une fois de plus l'importance des valeurs éthiques dans nos vies professionnelles et sociales. Il est important de rappeler que l'éthique n'est pas seulement un ensemble de règles, mais aussi un devoir de bien agir. En toute situation, notre priorité absolue devrait être le désir d'agir avec équité et respect, guidés par la conscience et la raison, et dans le respect des droits de la société et de l'individu. Vivre en accord avec les principes éthiques est la base du développement individuel et social. La tâche de chacun sur ce chemin est de rester fidèle à ses valeurs et de les placer au cœur de sa vie pour un avenir meilleur.

***Clinique  
capillaire Smile***