

ISS GROUP

Politique d'alerte professionnelle "Speak Up" d'ISS

Direction Juridique Groupe



Politique d'alerte professionnelle "Speak Up" d'ISS

Table des matières

1. Politique générale	3
2. Champ d'application – ce qu'il faut signaler dans le système « Speak Up »	3
3. Ce qu'il faut signaler dans le système « Speak Up »	4
4. Comment faire un signalement relevant de la Politique « Speak Up »	
5. Confidentialité – communication via le système « Speak Up »	4
6. Protection – pas de représaille ni de mesure discriminatoire	4
7. Processus d'enquête	5
8. Conséquences potentielles du signalement « Speak Up »	5
9. Options alternatives de signalement : signalement aux autorités	5
10. Traitement des données personnelles	5
10.1 Les types de données personnelles traitées par ISS	5
10.2 Base juridique du processus	6
10.3 Les destinataires des données personnelles	6
10.4 Transfert de données personnelles vers des pays tiers	6
10.5 Vos droits en matière de protection des données	7
11. Conservation des données	7
12. Contact	7

Notre objectif :

Connecting people and places to make the world work better



1. Politique générale

Conformément à ses valeurs et à son Code de Conduite, ISS est intransigeante quant à son intégrité commerciale qui n'est pas négociable. Nous nous engageons à exercer nos activités dans le respect de la loi et de normes éthiques élevées.

Cette politique vise à :

- Fournir une plateforme à notre personnel, à nos partenaires et autres parties prenantes pour qu'ils puissent signaler les problèmes couverts par les politiques d'ISS et les autres violations de la législation applicable, dont la Directive européenne sur les lanceurs d'alerte,
- Assurer que de tels signalements sont traités de manière sérieuse et adéquate,
- Garantir que toute personne soulevant de bonne foi un problème sera protégée contre toutes représailles et toutes sanctions.

Si vous souhaitez signaler un problème relevant de la politique d'alerte professionnelle, vous pouvez le faire en accédant au système de lancement d'alerte « Speak Up » :

<https://iss.whistleblownetwork.net/frontpage>

2. Champ d'application – ce qu'il faut signaler dans le système « Speak Up »

Le système « Speak Up » a pour but de fournir un canal sûr et confidentiel pour signaler des suspicions de mauvaise conduite, d'éventuelles violations des réglementations ou des politiques internes ou des problèmes qui pourraient avoir un impact négatif sur la réputation, les opérations et la performance de l'activité d'ISS et qui, par leur nature, ne peuvent pas être signalés par la voie hiérarchique ordinaire.

La nature des signalements peut comprendre :

- des activités illégales, par exemple des actes criminels tels que le non-respect des obligations de non-divulgence, l'abus de biens sociaux, le vol, les déclarations frauduleuses, le détournement de fonds, la fraude et la corruption ;
- fraude financière (par exemple, manipulation des comptes, non-respect des procédures de contrôle interne, détournement de fonds ou déclarations frauduleuses) ;
- trafic d'influence ou acte de corruption (par exemple, conflits d'intérêts, pots de vin, sponsoring et dons, cadeaux ou paiements de facilitation) ;
- actes graves de la part de la direction générale qui ne peuvent être signalés par les canaux locaux sans risque d'impact négatif ;
- violation du droit de la concurrence (par exemple, accord sur les prix, échange d'informations sensibles sur les prix, collusion avec la concurrence) ;
- acte compromettant gravement l'environnement, la santé, l'hygiène et la sécurité, y compris la sécurité alimentaire ;
- activités qui, en vertu de la loi, d'un traité ou d'un accord, constituent une conduite inappropriée grave, par exemple pratiques discriminatoires, harcèlement sexuel, recours au travail des enfants ou violations des droits de l'homme ;
- toute violation dans d'autres domaines définis par la directive européenne sur les lanceurs d'alerte, par exemple les marchés publics, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la sécurité et la conformité des produits, la santé publique, la protection des données et les violations



de la sécurité de l'information.

3. Ce qu'il ne faut pas signaler dans le système « Speak Up »

Les questions relatives à vos conditions d'emploi ou de travail, tels que les conflits avec des collègues et des responsables, les sanctions disciplinaires, le paiement correct et en temps voulu des salaires et des avantages sociaux, ne relèvent pas du champ d'application de la politique « Speak Up » et doivent normalement être signalés à votre supérieur hiérarchique local ou au responsable local de People & Culture (RH) pour être résolues au niveau local.

Si vous n'êtes pas en position de faire part de votre problème en suivant les lignes hiérarchiques locales ou si le problème n'est pas résolu de manière satisfaisante, veuillez utiliser le système « Speak Up » pour signaler votre problème.

4. Comment faire un signalement relevant de la Politique « Speak Up »

Si vous souhaitez faire un signalement entrant dans le champ d'application de la Politique « Speak Up », vous pouvez le signaler en accédant au système « Speak Up » sur notre site web d'entreprise <https://www.fr.issworld.com/fr-fr/a-propos/politique-rse/speak-up>

Le système « Speak Up » permet de soumettre des signalements écrits ou oraux par la ligne d'assistance téléphonique. Vous pouvez déposer votre signalement en plusieurs langues. Nous vous prions de noter que lorsque vous faites un signalement par la ligne d'assistance téléphonique, il se peut que vous deviez attendre qu'un agent et/ou un traducteur soit disponible pour prendre votre appel.

Vous pouvez toujours signaler un problème en toute confidentialité au Directeur de l'Audit Interne du Groupe (voir coordonnées ci-dessous).

5. Confidentialité – communication via le système « Speak Up »

Lorsque vous enregistrez un signalement, le système n'enregistre pas l'adresse IP de l'ordinateur ou de l'appareil mobile que vous utilisez et n'utilise pas de cookies.

Toutes les communications resteront anonymes et confidentielles, sauf indication contraire de votre part. Cependant, afin de faciliter les investigations, vous êtes encouragé à vous identifier et expliquer vos inquiétudes de manière suffisamment détaillée. Des questions de suivi, et une enquête peuvent n'être possibles que si la source des informations est connue. Afin d'aider ISS dans la réalisation d'une enquête, veuillez indiquer un maximum d'informations.

Lorsqu'un signalement est soumis par le biais du système « Speak Up », vous pouvez choisir de créer une boîte aux lettres anonyme dans le système à des fins de communication. ISS peut dans ce cas utiliser ce canal de communication pour des demandes de suivi, la poursuite du dialogue et un retour d'information, le cas échéant. Vous pouvez modifier ou compléter votre signalement en utilisant la boîte aux lettres électronique ou directement dans le système en utilisant un numéro de dossier et un mot de passe. Vous pouvez choisir de fermer le canal de communication à tout moment.

ISS traitera en toute confidentialité tous les signalements émis aux termes de la présente politique, dans la limite compatible avec la réalisation d'une enquête complète et équitable. L'identité de l'auteur du signalement demeurera confidentielle et ne sera en principe pas communiquée à des personnes extérieures à l'équipe d'enquête. Si le partage de votre identité s'avère nécessaire dans les circonstances, nous demanderons votre consentement pour le faire, à moins qu'il ne soit expressément et légalement autorisé de ne pas vous impliquer.

6. Protection – pas de représailles ni de mesure discriminatoire

ISS veillera à ce qu'aucune mesure de représailles, ni mesure discriminatoire ne soit entreprise contre des membres du personnel ou des tiers faisant un signalement de bonne foi à ISS dans le cadre d'un signalement « Speak Up ».

Les lois nationales, lorsqu'elles sont applicables et pertinentes, qui peuvent vous offrir une meilleure protection à la suite du signalement et de l'enquête

de « Speak Up », compléteront ou remplaceront la présente politique.

On entend par représailles tout acte ou omission directe ou indirecte qui cause, ou peut causer, un préjudice injustifié au plaignant. Si vous pensez avoir été victime de représailles pour avoir signalé ou participé à une enquête, vous devez immédiatement signaler ces représailles au Directeur de l'Audit Interne du Groupe (voir coordonnées ci-dessous) ou en utilisant le système « Speak Up ». Tous ces signalements feront l'objet d'une enquête confidentielle.

Toutefois, tout signalement émis de mauvaise foi, rapportant des faits erronés ou des éléments sur des violations manifestement infondées entraîne l'absence de protection pourra donner lieu à une mesure disciplinaire ou autre action appropriée. En outre, cette politique n'interdit pas dans ces cas que des mesures soient prises à l'encontre des collaborateurs pour des raisons légitimes et sans représaille.

7. Processus d'enquête

Le système « Speak Up » et le processus d'enquête sont conçus pour garantir l'indépendance et l'absence de conflit d'intérêts.

Chaque signalement sera reçu par le système dédié « Speak Up » hébergé chez un prestataire externe et contrôlé par un cabinet d'avocats externe afin de d'assurer que le processus est exempt de conflit d'intérêts, avant d'envoyer le signalement au Directeur de l'Audit Interne du Groupe ou de le transmettre aux instances ISS appropriées. Le Directeur de l'Audit Interne du Groupe (i) enregistrera tous signalements et en accusera réception sous 7 jours, (ii) évaluera la gravité et la crédibilité du signalement soulevé et (iii) déterminera en conséquence l'action à entreprendre. Certains signalements pourront être résolus sans qu'aucune enquête ne soit nécessaire. Les signalements sont transmis via le système « Speak Up », où toutes les communications et le stockage des données personnelles se font sous format crypté et sont protégés par un mot de passe.

Le Directeur de l'Audit Interne Groupe peut, à son gré, consulter le Comité d'Ethique ou le Comité d'Audit et des Risques) et tout cadre dirigeant. Il peut également solliciter les services d'auditeurs, enquêteurs et/ou conseils juridiques externes pour l'aider dans son enquête et dans l'analyse des



8 résultats de celle-ci.

Les conclusions de l'enquête seront transmises au Comité d'Audit et des Risques. Le Comité d'Audit et des Risques pourra décider de présenter son rapport d'enquête au Conseil d'Administration, selon la gravité et l'ampleur de l'infraction.

ISS vous fera un retour d'information sur votre signalement dans un délai raisonnable n'excédant pas 3 mois à compter de la date de l'accusé de réception.

8. Conséquences potentielles d'un signalement « Speak Up »

Des mesures correctives appropriées seront prises si une enquête révèle une violation des politiques d'ISS et/ou des lois et règlements.

Dans la mesure où cela est légalement possible et selon les circonstances, ISS vous informera de l'action envisagée ou engagée à la suite du signalement et des raisons de cette actions.

Un signalement n'aura en principe aucune conséquence pour les personnes concernées si les allégations ne sont pas étayées par des preuves ou par le résultat des enquêtes.

9. Options alternatives de signalement : signalement aux autorités

Si vous résidez au sein de l'Union européenne, vous pouvez, au lieu de vous adresser à ISS, signaler un problème au service de signalement externe disponible dans votre pays. Le système de signalement externe est géré par une autorité locale de votre pays qui permet un signalement similaire à celui effectué en interne auprès d'ISS.

Pour savoir quelle autorité gère le système de signalement externe, veuillez consulter la page [Conduite responsable des affaires et système de signalement Speak up](#).

Nous vous encourageons à adresser votre signalement d'abord à ISS.

10. Traitement des données personnelles

La collecte, le traitement et toute divulgation des données personnelles communiquées via le système « Speak Up » seront effectués conformément aux lois applicables en matière de protection des données, y compris le règlement général sur la protection des données (« RGPD ») et la loi danoise sur la protection des données.

10.1 Les types de données personnelles traitées par ISS

A moins que le signalement ne soit soumis de manière anonyme, le signalement impliquera le traitement de données à caractère personnel vous concernant, ainsi que la ou les personnes concernées et les autres individus mentionnés dans ce signalement.

Les personnes en question seront notifiées lorsqu'un signalement est reçu et qu'une enquête est ouverte, à moins que la notification ne doive être reportée pour garantir une enquête efficace ou s'il existe d'autres intérêts matériels et justifiés par ISS, qui l'emportent sur les intérêts de la ou des personnes faisant l'objet de l'enquête.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre d'un signalement seront le nom et les





coordonnées ainsi qu'une description de l'affaire/incident qui a donné lieu à un signalement, y compris potentiellement une infraction pénale en vertu des lois applicables.

L'examen d'une affaire signalée peut impliquer la collecte et le traitement d'informations supplémentaires, y compris des informations recueillies via des conversations avec vous, la personne concernée, les employés et les membres du conseil d'administration, les partenaires commerciaux, les actionnaires ou d'autres parties prenantes impliquées, lorsque cela est pertinent et approprié. Le dossier peut également inclure des informations sur les sanctions potentielles prévues par le droit du travail, ainsi que le contenu de toute notification pertinente aux autorités, y compris les rapports de police.

10.2 Base juridique du processus

Si le signalement est couvert par le champ d'application de la loi danoise sur les lanceurs d'alerte, la base juridique du traitement de données à caractère personnel en ce qui concerne ce signalement est l'article 22 de la loi danoise sur les lanceurs d'alerte.

Dans les autres cas, le traitement ordinaire des données à caractère personnel relatives à toute violation (potentielle) est fondé sur l'intérêt légitime d'ISS à enquêter sur une question pertinente et à maintenir un système d'alerte indépendant où un signalement entrant peut être reçu et traité conformément aux normes déterminées par ISS et reflétant nos valeurs, cf. article 6, paragraphe 1, point f) du RGPD. Le traitement de toute données personnelles relatives aux condamnations pénales et

aux infractions sera effectué conformément à l'article 10 du RGPD (et le cas échéant, à la section 8(3) et (4) de la loi danoise sur la protection des données).

Si, dans des cas exceptionnels, des catégories particulières de données à caractère personnel sont traitées (données à caractère personnel sensibles), la base juridique du traitement de ces données à caractère personnel sera l'article 9, paragraphe 2, point f) ou g), du RGPD.

Toute divulgation pertinente de données à caractère personnel aux autorités publiques, y compris la police, sera fondée sur une obligation légale de divulguer ces informations et/ou sur l'intérêt légitime d'ISS à signaler les violations pertinentes aux autorités. Cette divulgation sera effectuée conformément aux lois applicables en matière de protection des données, y compris le RGPD et la loi danoise sur la protection des données.

Le traitement des données à caractère personnel dans le cadre d'une sanction en vertu du droit du travail, qui découle d'un signalement, sera fondé sur les intérêts légitimes d'ISS, tels que la prise en compte de notre activité et de notre réputation ainsi que le maintien des normes de travail au sein du groupe ISS. Les destinataires des données personnelles

Les données personnelles collectées via le système « Speak Up » peuvent être divulguées aux entités concernées du Groupe ISS, aux autorités publiques ainsi qu'aux tiers impliqués dans le traitement des signalements entrants. Ces tiers traitent les données pour le compte d'ISS et ne peuvent traiter les données personnelles que dans le cadre d'un accord de traitement des données et sur instruction d'ISS. Cette divulgation sera effectuée conformément aux

lois applicables en matière de protection des données, notamment le RGPD et la loi danoise sur la protection des données.

10.3 Transfert de données personnelles vers des pays tiers

Dans certaines situations, vos données personnelles peuvent être transférées vers un pays situé en dehors de l'UE/EEE. Dans ce cas, ISS assure un niveau de sécurité adéquat en transférant les données vers des pays approuvés par la Commission européenne comme ayant un niveau de protection adéquat, ou en concluant des clauses contractuelles standard de la Commission européenne avec l'entité hors UE/EEE recevant les données personnelles, y compris en obtenant toute garantie supplémentaire pertinente si elle est jugée comme telle. Si vous souhaitez obtenir une copie des garanties adéquates prévues pour le transfert de données personnelles vers des pays tiers, veuillez contacter le DPO du Groupe (voir coordonnées ci-dessous).

10.4 Vos droits en matière de protection des données

ISS a pris toutes les mesures nécessaires et adéquates pour protéger les lanceurs d'alerte ainsi que les personnes concernées et leurs données personnelles pour garantir leurs droits en tant que personne concernée.

En tant que personne concernée, vous disposez de certains droits conformément à la législation sur la protection des données. Veuillez noter que certaines restrictions peuvent s'appliquer à votre capacité à exercer ces droits, par exemple, lorsque votre droit d'obtenir les informations s'avère être supplanté par des considérations essentielles d'intérêts privés. Sous réserve de ces restrictions, les droits suivants peuvent être exercés :

- Droit d'accès, par exemple, vous avez le droit de demander l'accès à vos données personnelles et de recevoir une copie de ces données.
- Droit de rectification, par exemple, vous avez le droit de rectifier les données personnelles inexacts vous concernant, y compris de compléter les données personnelles incomplètes.
- Droit à l'effacement : dans certaines circonstances, ISS est tenu d'effacer les données personnelles traitées vous concernant, à votre demande.
- Droit à la restriction : dans certaines

circonstances, vous avez le droit de restreindre notre traitement des données personnelles vous concernant.

- Droit à la portabilité des données : lorsque le traitement des données est fondé sur votre consentement ou dans le cadre d'un contrat avec vous, vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel vous concernant sous un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et de transmettre ces données à caractère personnel à un tiers.
- Droit d'opposition - dans certaines circonstances, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles.

Notez que si le traitement de vos données personnelles est fondé uniquement sur votre consentement, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment et que cela n'affecte pas notre traitement de vos données personnelles avant le retrait de votre consentement.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez contacter Directeur de l'Audit Interne du Groupe (voir coordonnées ci-dessous).

Vous et la personne concernée pouvez à tout moment déposer un signalement auprès de l'autorité de contrôle compétente. Au Danemark, l'autorité de contrôle est l'Agence danoise de protection des données (www.datatilsynet.dk).

11. Conservation des données

Votre signalement ne sera conservé que le temps nécessaire et proportionné pour assurer le respect des lois et règlements applicables. En conséquence, votre rapport ne sera conservé que le temps nécessaire pour assurer la documentation de toute réclamation soulevée en vertu des lois applicables, y compris la nécessité pour les rapporteurs et les personnes concernées de préserver les preuves et l'obligation pour ISS de suivre les signalements reçus et de relier les rapports aux précédents.

En outre, ISS peut conserver une copie de tous les signalements, rapports d'enquête et toute la documentation pertinente aussi longtemps que nécessaire pour le traitement et la documentation du signalement en question.

Les données à caractère personnel collectées via le système Speak Up seront supprimées ou rendues définitivement anonymes si la faute signalée ne relève pas du champ d'application de la politique Speak Up ou est manifestement infondée. Dans le

cas contraire, la suppression aura lieu lorsque les données personnelles n'ont plus de raison d'être dans le cadre de l'enquête, lorsque l'enquête est terminée ou lorsqu'il s'agit de se conformer à des obligations légales. Si les autorités ont été informées, les données à caractère personnel seront supprimées ou rendues définitivement anonymes une fois que l'affaire n'est plus sous investigation par les autorités.

12. Coordonnées

CONTACT CONCERNANT LA POLITIQUE SPEAK UP

Directeur de l'Audit Interne du Groupe
Email : issgi-speakup-all@group.issworld.com
Téléphone : +45 3817 0000

Adresse postale :

Head of Group Internal Audit, ISS A/S, Buddingevej
197, DK-2860 Soeborg, Denmark

CONTACT CONCERNANT LES DONNEES PERSONNELLES

Responsable de la protection des données du
Groupe
Email : dpm@group.issworld.com

Adresse postale :

Group Data Protection Manager, ISS A/S,
Buddingevej 197, DK 2860 Soeborg, Denmark

Les Valeurs ISS

Unité

Nous avons confiance les uns dans les autres, et croyons dans la capacité à créer égalité, inclusion et sentiment d'appartenance pour tous – une culture où chacun peut être lui-même. Cela, signifie notamment réunir des équipes et des talents variés, créer des espaces de collaboration, et s'appuyer et apprendre les uns des autres. Nous savons que quand nous agissons ensemble, nous fournissons une meilleure expérience à nos clients et leurs communautés. Ce n'est qu'en œuvrant ensemble et unis que nous concrétiserons nos engagements.

Honnêteté

Chez ISS, nous sommes fiers de notre héritage, fait d'équité, d'égalité et d'inclusion. Chaque jour, nous nous efforçons de créer une culture collaborative, où les différences et les contributions individuelles sont respectées et célébrées.

Responsabilité

La santé et le bien-être de nos collaborateurs et de nos clients sont notre priorité. Nous voulons que nos collaborateurs soient heureux, qu'ils se sentent valorisés et s'épanouissent. Cela signifie que nous devons consacrer tous nos efforts à créer des environnements de travail sûrs, et à stimuler les communautés au sein desquelles nous travaillons.

Esprit d'entreprise

Chez ISS, nous donnons l'exemple. Cela signifie donner aux personnes les moyens d'agir et d'innover ; qu'il s'agisse de proposer des améliorations et de meilleures méthodes de travail, ou de signaler un comportement qui va à l'encontre de notre vision et de nos valeurs. Nos collaborateurs savent qu'ils ont le pouvoir de faire ce qui est juste.

Qualité

Nos collaborateurs font partie d'une grande famille partageant le même objectif : « connecting people and places to make the world work better ». Nos collaborateurs sont compétents, outillés, motivés et soucieux de respecter les standards les plus élevés 24h/24, 7j/7, 365 jours par an.

Afin de garantir une bonne gestion d'entreprise, ISS a adopté un ensemble de politiques et de règles de conformité qui peuvent être consultées [ici](#).

ISS a adopté une politique « Speak Up » afin de fournir un canal sûr et confidentiel pour signaler des problèmes.

La Politique « Speak Up » est disponible [ici](#) (EN). Si vous souhaitez en savoir plus sur, rendez-vous sur la page Conduite responsable des affaires et système de signalement Speak Up [ici](#).

Si vous êtes salarié, client, partenaire commercial ou autre partie prenante et vous estimez qu'il y a une violation du Code de conduite d'ISS, de nos politiques ou des lois et réglementations applicables, nous vous encourageons à prendre la parole et le signaler.

En fonction de la nature et de la gravité de votre problème, vous pouvez d'abord vous adresser à votre supérieur hiérarchique ou à votre manager, au responsable local People & Culture, au conseiller juridique local ou votre CFO.

Le système « Speak Up » est hébergé par un tiers indépendant. Le système « Speak Up » est accessible sur le site Web de votre entreprise dans votre langue locale ainsi que sur le site Web du groupe ISS World Services [ici](#).

VOUS POUVEZ AUSSI CONTACTER DIRECTEMENT

Directeur de l'Audit Interne du Groupe

ISS World Services A/S
Buddingevej 197, DK-2860 Søborg, Denmark
Email: issgi-speakup-all@group.issworld.com
Phone: +45 3817 0000

Toutes les demandes seront traitées de manière confidentielle et conformément à la politique « Speak Up ».

DOCUMENT CONTROL

Document version: 2.1
Document location: <https://www.issworld.com/about/corporate-responsibility/responsible-business-conduct-and-speak-up>
Last updated: March 2023
Approved by: Audit and Risk Committee
Responsible: Group Legal
Next review: March 2024