

SETTEMBRE 2020

ISS Global People Standards



PEOPLE MAKE PLACES



Ambito

Con quasi 400.000 dipendenti, ISS è uno dei maggiori datori di lavoro privati al mondo e, attraverso il lavoro che svolgiamo e gli stipendi che paghiamo, influenziamo la vita di oltre due milioni di persone.

I risultati della nostra attività dipendono dalle azioni delle nostre persone. Esse forniscono i servizi e incarnano la "value proposition" che facciamo ai nostri clienti, i quali a loro volta perseguono i loro scopi e obiettivi, mentre noi ci assumiamo la responsabilità di gestire le loro strutture e il rischio ad esse correlato.

I nostri principi aziendali guidano tutte le nostre attività: i nostri Valori, il nostro Scopo e il Codice di Condotta ISS. In qualità di firmatari del Global Compact delle Nazioni Unite (UNGC), ci sforziamo di allineare le nostre pratiche aziendali ai dieci principi dell'UNGC e ci impegniamo a incarnare i Principi guida delle Nazioni Unite per le imprese e i diritti umani.

La Mission di People & Culture

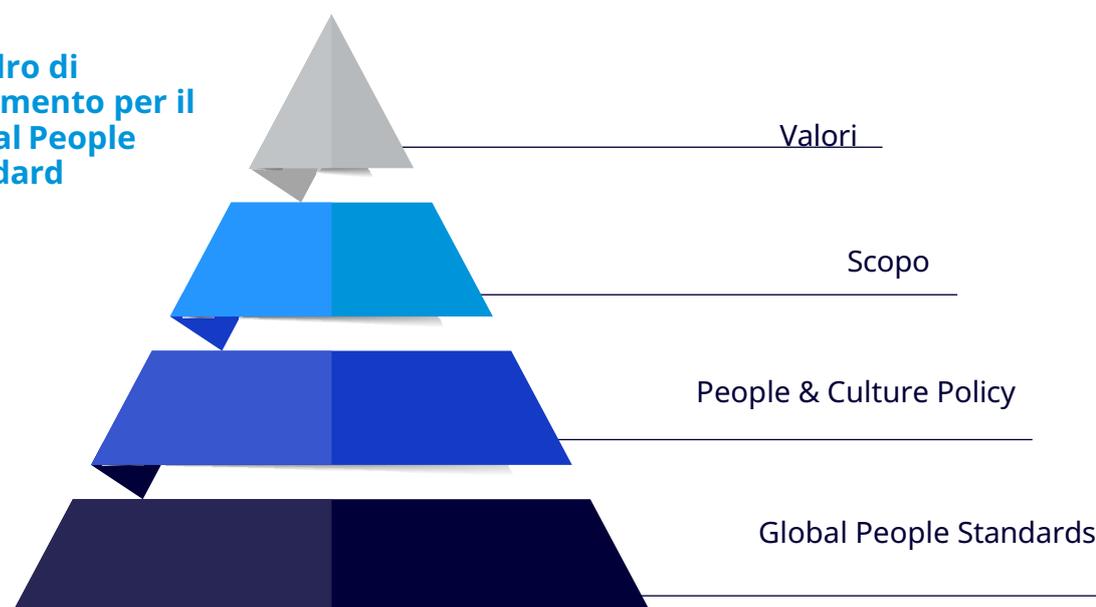
Guidiamo una crescita profittevole assicurandoci che ISS abbia la leadership, il talento, le capacità e la cultura necessarie per un'eccellente esecuzione della nostra strategia e per il raggiungimento della nostra visione.

La Politica di People & Culture

L'obiettivo della Politica di People & Culture di ISS è quello di creare un luogo di lavoro:

- Dove i Valori dei ISS sono promossi e realizzati attraverso le nostre azioni.
- Dove le persone possono crescere e sviluppare i loro talenti e le loro capacità.
- Che contribuisca a creare un ambiente di lavoro giusto, diversificato ed equo.
- Che supporta ISS nel raggiungimento del nostro scopo: connettere persone e luoghi per far funzionare meglio il mondo.
- Che rafforza un approccio sistematico per garantire la conformità ai requisiti legali e dei clienti.

Quadro di riferimento per il Global People Standard



Introduzione

I nostri Global People Standards (People Standards) forniscono un approccio sistematico e coerente alla gestione delle nostre persone. Ciò significa collocare le persone giuste nelle posizioni giuste, massimizzando così le prestazioni attuali e future del nostro personale.

I People Standards si applicano fin dal primo contatto con un potenziale futuro dipendente e descrivono la nostra posizione sugli aspetti vitali del rapporto di lavoro per tutta la durata della relazione.

Per aiutarci a comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate, di seguito sono riportate le indicazioni relative alle parti interessate (stakeholder) rilevanti per il People Standard.

I temi più significativi per i nostri stakeholder, che hanno un impatto sulle attività di ISS, includono:

- Diritti umani;
- Politiche del lavoro;
- Salute e Sicurezza;
- Conformità Legale;
- Gestione della catena di fornitura.

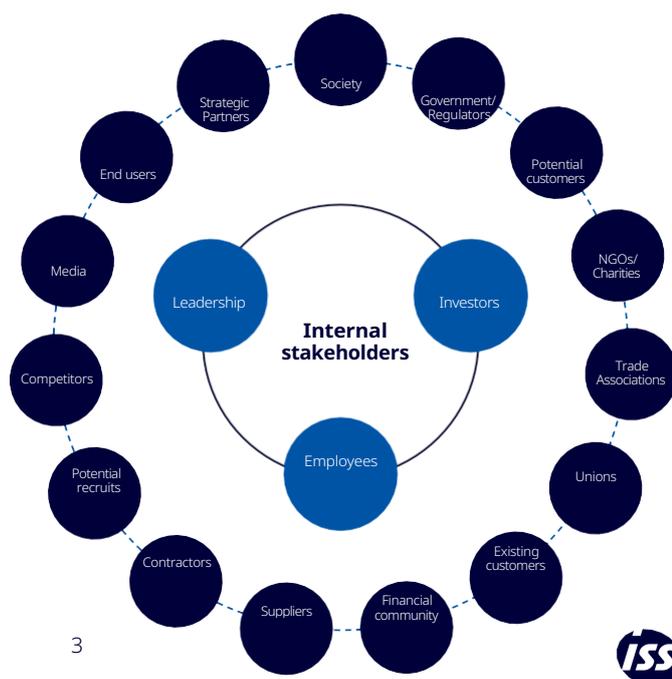
I People Standards stabilisce i requisiti

minimi per lo sviluppo e l'implementazione di una gestione efficace delle persone per le operazioni ISS a livello globale. Nello sviluppare i requisiti specifici di un Paese, quest'ultimo deve sempre rispettare i requisiti legislativi vigenti e i requisiti del cliente. In caso di discrepanza tra i Global People Standards, i requisiti legislativi locali o i requisiti del cliente, si applicherà il requisito più elevato. Le deviazioni dai Global People Standards devono essere approvate dalla Direzione del Gruppo..

L'ambito di applicazione dei Global People Standards

I Global People Standards riguardano tutti i nostri dipendenti, a tutti i livelli e in tutti i siti operativi sotto il nostro controllo operativo. Ciò include anche i subappaltatori che forniscono servizi sotto il nostro controllo operativo..

**Stakeholder
esterni**



Contenuti

- 1 Assunzione, promozione e licenziamento.
- 2 Discriminazione
- 3 Diversità e inclusione
- 4 Controlli pre-assunzione
- 5 Valutazioni e verifiche dei dipendenti
- 6 Formazione e sviluppo
- 7 Coinvolgimento e riconoscimento
- 8 Rapporto con i dipendenti
- 9 Piano di carriera
- 10 Gestione di malattia e assenteismo
- 11 Salute & Sicurezza e ambiente di lavoro
- 12 Retribuzione, benefits e incentivi
- 13 Lavoro forzato e obbligato
- 14 Lavoro minorile
- 15 Orario di lavoro
- 16 Tutela delle famiglie con bambini
- 17 Diritto alla Privacy
- 18 Salvaguardia dei bambini e degli adulti più vulnerabili
- 19 Reportistica e Monitoraggio
- 20 Supporto del People & Culture per la transizione del contratto

I Global People Standards

1 Assunzione, promozione e licenziamento

ISS è un'azienda di persone e possiamo avere successo a lungo termine solo se reclutiamo e motiviamo persone in grado di rispondere e dare forma alle sfide del futuro. Il processo di reclutamento caratterizza la nostra aspirazione: mettere in evidenza le competenze e le attitudini a cui l'azienda attribuisce un'alta priorità. Il processo di reclutamento prosegue fino a quando il candidato non ha iniziato il lavoro e non ha seguito la formazione iniziale, oppure non ha ricevuto un rifiuto.

Responsabilità della Country:

- L'annuncio di lavoro contiene descrizioni accurate del lavoro/ruolo e informazioni sul contesto.
- L'annuncio viene esaminato per individuare eventuali pregiudizi, frasi e parole discriminatorie.
- Le procedure di assunzione sono prive di pregiudizi e, in conformità con la prassi delle pari opportunità, si basano su criteri oggettivi.
- Tutte le candidature, sia interne che esterne, sono trattate con discrezione e riservatezza.
- Tutti i candidati ricevono una risposta adeguata in tempi ragionevoli.
- Ai candidati selezionati viene fornita una descrizione delle mansioni, della retribuzione e dell'orario di lavoro regolare.
- È in atto un programma di inserimento ben pianificato.
- Le promozioni si basano su motivazioni aziendali legittime e non discriminatorie, come l'esperienza e la competenza.

- Le decisioni di promozione sono prese da più di una persona e il gruppo che effettua la nomina deve rappresentare la diversità.
- I dirigenti e i professionisti incaricati della promozione sono formati per riconoscere e ignorare i pregiudizi.
- Il processo di promozione è trasparente per quanto possibile.
- Per quanto possibile, viene fornito un preavviso ragionevole e anticipato di cessazione del rapporto di lavoro e vengono fornite le ragioni della cessazione.

2 Discriminazione

ISS non opera discriminazioni nelle assunzioni o in altre pratiche di impiego e i nostri dipendenti sono trattati con rispetto e dignità. Le pari opportunità sono rispettate in materia di assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento e pensionamento.

Responsabilità della Country:

- Fornire a tutti i dipendenti istruzioni e indicazioni adeguate per sostenere una cultura in cui non si pratici, si sostenga o si tolleri la discriminazione nell'impiego, compresi il reclutamento, l'assunzione, la formazione, le condizioni di lavoro, gli incarichi, la retribuzione, i benefici, le promozioni, le misure disciplinari, la cessazione del rapporto di lavoro e il pensionamento sulla base del background culturale e dell'etnia, della razza, dell'età, del sesso, dell'identità di genere, della disabilità, dell'orientamento sessuale, del credo religioso, della lingua e dell'istruzione o di altre caratteristiche quali le competenze professionali, lo stile di lavoro, l'ubicazione e le esperienze di

vita, salvo quando giustificate da ragioni intrinseche a specifici requisiti lavorativi.

- Basare tutti i termini e le condizioni di impiego sulla capacità di un individuo di svolgere il lavoro, non su caratteristiche o convinzioni personali.
- Garantire un ambiente di lavoro privo di qualsiasi forma di molestie, comprese quelle sessuali, le intimidazioni e il bullismo.
- Astenersi dall'uso di abusi e molestie verbali o fisiche nel disciplinare i dipendenti.
- Garantire che i "discorsi d'odio" e il linguaggio offensivo non siano approvati o tollerati e non siano utilizzati dai dipendenti nell'ambito del loro lavoro.
- Garantire un processo documentato per indagare e trattare i casi di presunte molestie o abusi.
- Stabilire procedure disciplinari scritte, spiegate in termini chiari e comprensibili a tutti i dipendenti. Tutte le azioni disciplinari sono registrate.

3 Diversità e Inclusione

ISS abbraccia e incoraggia la diversità e l'inclusione nei loro termini più ampi, includendo il background culturale e l'etnia, la razza, l'età, il sesso, l'identità di genere, la disabilità, l'orientamento sessuale, il credo religioso, la lingua e l'istruzione. ISS riconosce la diversità della propria forza lavoro come un vantaggio competitivo fondamentale e considera i propri dipendenti il bene più prezioso. La diversità e l'integrazione rendono ISS creativa, produttiva e più interessante per la sua forza lavoro.

Responsabilità della Country:

Sviluppare piani d'azione per:

- Un mix equilibrato di diversità per i ruoli di team leader, supervisore e manager, compresa la pianificazione della carriera con l'obiettivo di individuare i successori per le posizioni di livello manageriale;
- Lo sviluppo e l'avanzamento dei

dipendenti delle minoranze etniche;

- Programmi di mentoring o gruppi di supporto per dipendenti appartenenti a minoranze etniche e per dipendenti con problemi fisici.

4 Controlli pre-assunzione

ISS riconosce l'importanza della sicurezza per i propri dipendenti e per i propri clienti e le loro strutture.

La sicurezza è una parte importante della *value proposition* e le nostre procedure che offriamo ai nostri clienti per effettuare i controlli pre-assunzione devono essere appropriate e documentate.

Responsabilità della Country:

- Definire e implementare i controlli pre-assunzione per rispettare le leggi e le normative locali.
- Assicurare che, oltre ai requisiti locali, siano rispettati e documentati i requisiti dei clienti.
- Assicurare che i nomi e le date di nascita dei dipendenti corrispondano ai documenti di identità, come passaporti, patenti di guida, certificati di nascita o altri documenti di identità statali.
- Se i dipendenti non hanno la cittadinanza, devono presentare un permesso di lavoro o di soggiorno valido.
- Sviluppare e implementare un processo o un sistema per verificare la validità dei registri e della documentazione.
- Confermare l'esecuzione di controlli pre-assunzione per tutte le categorie di dipendenti, compresi quelli temporanei e occasionali.
- Ottenere il casellario giudiziale o i documenti di identità dalla polizia o da altre forze dell'ordine per i dipendenti che prestano servizi in ambienti ad alto rischio, come i siti dell'aviazione (servizi aerei e di sicurezza), i siti nucleari, data center, le strutture bancarie critiche, compresi i piani commerciali, i principali centri di comunicazione, i centri di controllo, le forze armate e i locali in cui sono presenti bambini o adulti vulnerabili. Nei paesi in cui le leggi locali

vietano ai datori di lavoro di ottenere tali certificati, i dipendenti devono fornire tali documenti. Se i dipendenti non sono in grado di fornire tali documenti, devono presentare una "autodichiarazione" dei loro precedenti penali.

- I controlli pre-assunzione per i dipendenti dei subappaltatori sono eseguiti dal subappaltatore che esegue i servizi per nostro conto, in conformità ai requisiti stabiliti sopra per gli ambienti ad alto rischio.
- Assicurare che i processi e le procedure per i controlli pre-assunzione siano gestiti e disponibili in un sistema centralizzato nell'organizzazione.
- Garantire che i registri e la documentazione minima richiesta dalle leggi e dai regolamenti locali per i controlli preliminari all'assunzione siano conservati e aggiornati periodicamente, se necessario.

5 Valutazione e verifica dei dipendenti

ISS ha bisogno di dipendenti con molte competenze diverse e sottolineiamo con forza la nostra capacità di formare e sviluppare noi stessi e i nostri dipendenti. Le valutazioni e le rivalutazioni dei dipendenti sono fondamentali per questo processo.

Responsabilità della Country:

- Tutti i nuovi dipendenti devono avere un colloquio con il proprio responsabile dopo tre mesi di servizio.
- A tutti i livelli, il responsabile diretto conduce una riunione di valutazione almeno una volta all'anno.
- La discussione sulla valutazione riguarda il feedback sulle prestazioni lavorative, il riconoscimento dei risultati individuali, gli obiettivi futuri e l'identificazione delle esigenze di formazione e sviluppo.
- Il responsabile diretto ha la

responsabilità di affrontare e lavorare con i dipendenti che hanno prestazioni insufficienti e di sviluppare un piano per aiutarli e migliorare le loro prestazioni.

- Prevedere una formazione per i manager che effettuano le valutazioni.

6 Formazione e Sviluppo

ISS fornisce servizi che facilitano gli obiettivi dei nostri clienti. Tutti i leader a ogni livello dell'organizzazione vivono e respirano i Principi di Leadership ISS, sviluppando se stessi e gli altri e assicurando che ogni dipendente lavori per il raggiungimento del nostro scopo comune.

Responsabilità della Country:

- A tutti i dipendenti viene fornito un programma di on-boarding specifico per il loro ruolo.
- Tutti i dipendenti ricevono una formazione sul Codice di Condotta ISS, compresa la nostra tolleranza zero per discriminazioni, molestie e abusi.
- Tutti i dipendenti ricevono la formazione necessaria a soddisfare le loro esigenze lavorative.
- Tutti i dipendenti ricevono una formazione salute e sicurezza.
- Le capacità e le competenze vengono sviluppate in base ai requisiti del lavoro e le lacune vengono colmate.
- La formazione viene pianificata, implementata e valutata per soddisfare le esigenze aziendali e gli obiettivi definiti.
- La formazione viene continuamente adattata ai requisiti delle strategie aziendali globali, regionali e nazionali.
- I programmi di gestione dei talenti a livello locale sono allineati alla strategia di gestione dei talenti del Gruppo.
- Il programma di gestione dei talenti dovrebbe porre l'accento su:
 - Attrazione e selezione;
 - L'inserimento in azienda;
 - Gestione della pipeline di talenti;
 - Sviluppo.

- Se un dipendente è dotato di armi da fuoco, assicurarsi che riceva una formazione regolare sull'uso responsabile di tali armi, compreso l'uso della forza solo se strettamente necessario e solo in misura proporzionale alla minaccia.
- Formatori competenti conducono tutti i corsi di formazione.

7 Coinvolgimento e riconoscimento

La spina dorsale della strategia di People & Culture è lo sviluppo di dipendenti coinvolti e motivati, perché i dipendenti coinvolti e motivati sono il presupposto per fidelizzare e conquistare i clienti e creare valore. Il coinvolgimento dei dipendenti ispira ciascuno di essi a esprimere al meglio le proprie capacità. La comunicazione è una parte vitale di questo processo, perché consente di capire e di perseguire gli obiettivi.

Responsabilità della Country:

- Incoraggiare i dipendenti a suggerire miglioramenti. Assicurare che i loro suggerimenti vengano presi in considerazione e che i dipendenti ricevano una risposta.
- Misurare il Coinvolgimento dei dipendenti e monitorare e seguire le azioni di cambiamento.
- Produrre un manuale o un documento simile che copra tutti gli aspetti rilevanti del rapporto di lavoro.
- Comunicare gli sviluppi, i risultati e le opportunità attraverso newsletter, intranet, bollettini, townhall e social media.
- Riconoscere e celebrare i dipendenti che comprendono le esigenze e gli obiettivi dei nostri clienti utilizzando il programma di premiazione ISS Apple Award.

8 Rapporto con i dipendenti

ISS ha una lunga storia di collaborazione e dialogo rispettoso

con i propri dipendenti e con i sindacati riconosciuti che li rappresentano.

Responsabilità della Country:

- Condurre un dialogo continuo con i nostri dipendenti, in modo che i conflitti siano ridotti al minimo e risolti il più presto possibile.
- Informare i dipendenti sul canale di segnalazione "Speak Up" di ISS per le questioni di natura grave e sensibile o discriminatoria che possono influire negativamente sulle operazioni e sulle prestazioni dell'attività di ISS, nonché sulle attività di ISS o sulla salute e sul benessere dei dipendenti.
- Riconoscere il diritto dei lavoratori di formare, aderire o astenersi dall'aderire a sindacati di loro scelta, senza timore di intimidazioni, discriminazioni, rappresaglie o molestie.
- Garantire che i dipendenti dispongano di un contratto o di un'altra documentazione sulle condizioni di impiego, in conformità con le prassi locali.
- Impegnarsi nella contrattazione collettiva con le organizzazioni di rappresentanza dei lavoratori legalmente riconosciute per condurre negoziati su termini e condizioni di lavoro.
- La restrizione o il divieto di legge del diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva non deve ostacolare le forme alternative di rappresentanza e negoziazione indipendente e libera dei lavoratori in conformità con le norme internazionali del lavoro.
- Concedere ai rappresentanti dei lavoratori l'accesso al luogo di lavoro per svolgere le loro funzioni di rappresentanza in conformità con gli standard internazionali del lavoro.
- Riconoscere il diritto di formare e aderire a tutti i tipi di associazioni, come partiti politici, società religiose, club sportivi e ricreativi e organizzazioni non governative.
- Non fare pressione sui dipendenti affinché votino o sostengano particolari partiti o candidati.
- Agire in conformità con la Lettera di Accordo UNI-ISS.

9 Piano di carriera

ISS garantisce un'attività sostenibile identificando e sviluppando potenziali candidati per le posizioni chiave. Questa pianificazione ci permette di far crescere l'azienda e di ridurre i rischi. L'obiettivo della pianificazione della carriera è quello di mantenere relazioni, competenze e conoscenze all'interno dell'azienda, bilanciando la necessità di aggiungere le giuste fonti esterne.

Responsabilità della Country:

- Esaminare attivamente, su base annua, tutto il senior management e le posizioni chiave per quanto riguarda i problemi di carriera, al fine di garantire la stabilità dell'azienda.
- Assicurare che la diversità e l'equilibrio di genere si riflettano nella pianificazione della carriera, includendo un subentrante per ogni genere.
- Identificare sostituti d'emergenza che possano, se necessario, coprire una posizione a breve termine.
- Promuovere piani di gestione della carriera che incoraggino o diano mandato a dirigenti e manager di individuare candidati diversi.
- Sviluppare un programma strutturato che serva da base per la pianificazione della carriera.

10 Gestione della malattia e assenteismo

ISS si impegna a coltivare un ambiente di lavoro sano e che non contribuisca alle cause di malattia. Riteniamo che sia compito dei manager (in dialogo con i dipendenti) garantire che i dipendenti siano impegnati nel loro lavoro e gestire la malattia e l'abuso di lavoro sul posto di lavoro.

Responsabilità della Country:

- Prevenire e ridurre la malattia e l'assenteismo.
- Stabilire e implementare policy e procedure per gestire la malattia e le altre assenze.
- Monitorare e valutare le assenze per malattia a beneficio dei nostri dipendenti, della nostra azienda e dei nostri clienti.

11 Health & safety and working environment

ISS adotta tutte le misure necessarie per prevenire incidenti e infortuni derivanti, associati o verificatisi nel corso del lavoro. Come datore di lavoro con oltre 400.000 dipendenti, sappiamo che un buon ambiente di lavoro è fondamentale per il nostro successo.

Responsabilità della Country:

Salute & Sicurezza

- Assicurarsi che i dipendenti abbiano le competenze, le conoscenze e le risorse necessarie per mantenere un ambiente di lavoro sicuro e salutare, in cui possano sollevare problemi di sicurezza senza ripercussioni.
- Fornire dettagli sugli effetti delle sostanze potenzialmente nocive e sulle misure necessarie per proteggere la salute dei dipendenti durante l'uso di tali sostanze.
- Fornire gratuitamente i dispositivi di protezione individuale necessari e garantire che i dipendenti siano addestrati al loro uso.
- Consentire ai dipendenti di allontanarsi da situazioni di lavoro potenzialmente non sicure o non salutari, senza sottoporli a conseguenze negative e non richiedendo loro di tornare al lavoro finché la condizione persiste.
- Prevedere misure per affrontare emergenze e incidenti, compresi gli incidenti di primo soccorso.

- Indagare sugli infortuni sul lavoro, conservando le documentazioni degli incidenti, indicandone le cause e adottando misure correttive per evitare incidenti analoghi.

Ambiente di Lavoro

- Garantire a tutti i dipendenti pari condizioni di lavoro, indipendentemente dal sesso o da altre dimensioni di diversità.
- Garantire l'accesso a strutture e assistenza medica adeguata.
- Garantire l'accesso a servizi igienici puliti e ad acqua potabile.
- Garantire la conservazione degli alimenti o un accesso ragionevole a un'alimentazione adeguata per i dipendenti la cui posizione o il cui orario di lavoro rendono difficile l'accesso al cibo. Se l'azienda è l'unica fonte di cibo prontamente disponibile per i dipendenti, assicuratevi che tale cibo sia sufficiente a soddisfare i requisiti dietetici e nutrizionali.
- Non interferire con il diritto dei dipendenti di accedere alle informazioni necessarie al corretto svolgimento del loro lavoro.
- Quando si opera in aree in cui le malattie contagiose sono endemiche, fornire informazioni e formazione adeguate per ridurre il rischio.
- Incoraggiare i dipendenti a imparare e parlare la lingua locale per facilitare l'integrazione nella società locale.
- Consentire ai dipendenti di parlare la propria lingua sul posto di lavoro, se ciò non interferisce con la loro capacità di adempiere alle proprie responsabilità lavorative o se non influisce negativamente sulla loro salute, la sicurezza o la protezione del luogo di lavoro o provochi l'esclusione da parte di colleghi e clienti.
- A tutti i dipendenti viene concessa una ragionevole attenzione alla pratica della fede da parte dei dipendenti sul posto di lavoro e vengono rispettate le loro esigenze quando chiedono permessi e congedi per la pratica della loro fede.
- Non impedite ai dipendenti di indossare indumenti o altri simboli che esprimano la loro

fede, purché tali indumenti e simboli non aumentino il rischio di incidenti sul posto di lavoro, non siano contrari ai requisiti dei clienti e non interferiscano con la loro capacità di svolgere le proprie mansioni.

- Fornire gratuitamente ai dipendenti un abbigliamento da lavoro adeguato e in buone condizioni, se richiesto dalle responsabilità lavorative o quando l'abbigliamento ordinario non è consentito sul posto di lavoro.

12 Retribuzione, Benefits e incentivi

In qualità di datore di lavoro responsabile, ISS paga puntualmente i salari e gli stipendi corretti e fornisce informazioni scritte chiare sui dettagli dei salari e degli stipendi.

Responsabilità della Country:

- Il lavoro effettuato deve essere basato su un rapporto di lavoro riconosciuto e stabilito in conformità con la legislazione e la prassi nazionale e con gli standard internazionali di lavoro, a seconda di quale sia la maggiore protezione.
- Le politiche retributive si basano sul principio della parità di retribuzione a parità di lavoro e sostengono le pari opportunità di promozione in base al merito.
- I dipendenti sono retribuiti con salari, straordinari, benefit e permessi retribuiti che devono soddisfare o superare i minimi legali e/o i contratti collettivi, a seconda di quale sia il valore più alto. La retribuzione deve soddisfare le esigenze di base dei dipendenti e delle loro famiglie.
- Pagare i dipendenti a tempo pieno regolarmente e a intervalli non superiori a un mese.
- Per i dipendenti non stipendiati, devono essere adeguatamente conservati i resoconti scritti delle ore di lavoro di ciascun dipendente, del lavoro straordinario e delle retribuzioni pagate.

- Ad ogni ciclo di paga vengono fornite informazioni scritte e comprensibili sui dettagli delle retribuzioni per il periodo di paga in questione.
- Non vengono effettuate detrazioni non autorizzate o non previste dalla legge nazionale. Non vengono effettuate detrazioni dal salario come misura disciplinare, se il salario è già stato guadagnato.
- Tutti i benefici previsti dalla legge, compresi i permessi retribuiti, sono garantiti a tutti i dipendenti.
- I dipendenti sono compensati per tutte le ore di lavoro straordinario come previsto dalla legge, dai contratti collettivi e, ove applicabile, dagli accordi contrattuali.
- Ai dipendenti non vengono applicati prezzi di sfruttamento per i beni e i servizi necessari forniti dall'azienda, quando i dipendenti hanno un accesso limitato ad altri fornitori.
- I pagamenti richiesti ai programmi statali di previdenza sociale e ad altri meccanismi di questo tipo per i dipendenti sono effettuati in conformità alle leggi locali.

13 Lavoro forzato e Obbligato

ISS si impegna a sostenere e rispettare i diritti umani in tutta la sua forza lavoro ed è firmataria del Global Compact delle Nazioni Unite. Il lavoro forzato non solo costituisce una violazione dei diritti umani fondamentali, ma priva le società dell'opportunità di sviluppare competenze e risorse umane e di educare i bambini per i mercati del lavoro di domani.

Responsabilità della Country:

- Tutto il lavoro viene svolto su base volontaria e non sotto la minaccia di pene o sanzioni.
- È vietato l'uso della schiavitù e del lavoro forzato o coatto in tutte le sue forme.
- Ai dipendenti non vengono richieste garanzie finanziarie e

non vengono trattenuti documenti di identità (come passaporti, carte d'identità, ecc.).

- Il lavoro vincolato è vietato e non viene utilizzato in nessuna forma. ISS non permette né incoraggia i dipendenti a contrarre debiti attraverso tasse di reclutamento, multe o altri mezzi.
- I dipendenti hanno il diritto di terminare il loro rapporto di lavoro dopo un ragionevole preavviso.
- Il diritto dei dipendenti di lasciare il posto di lavoro al termine del turno è rispettato.

14 Lavoro minorile

ISS non ammette il lavoro minorile. Il lavoro minorile danneggia lo sviluppo fisico, sociale, mentale e psicologico del bambino, perché lo costringe a svolgere un lavoro non adatto alla sua giovane età. Il lavoro minorile genera dipendenti poco qualificati, non qualificati e compromette il futuro miglioramento delle competenze della forza lavoro.

Responsabilità della Country:

- Conformarsi a:
 - L'età minima nazionale per l'impiego;
 - L'età per il completamento dell'istruzione obbligatoria;
 - Tutte le eccezioni altrimenti specificate.
- Non impiegare persone di età inferiore ai 15 anni o a una qualsiasi delle età minime sopra specificate, se superiore.
- Non assumere manodopera infantile e non sfruttare i bambini in alcun modo.
- Non assegnare ai dipendenti di età inferiore ai 18 anni il lavoro notturno o in condizioni che possono compromettere la loro salute, sicurezza e integrità morale o che danneggiano il loro sviluppo fisico, mentale, morale e sociale.

15 Orario di lavoro

ISS rispetta le normative locali sull'orario di lavoro come parte del nostro impegno a garantire condizioni di lavoro sane e sicure ai nostri dipendenti.

Responsabilità della Country:

- Stabilire l'orario di lavoro in conformità alle leggi nazionali, agli standard industriali di riferimento o agli standard internazionali pertinenti, per garantire la salute, la sicurezza e il benessere dei dipendenti.
- Rispettare gli orari di lavoro standard nazionali, il pagamento degli straordinari e l'orario massimo di lavoro.
- Mantenere un massimo di 6 giorni di lavoro ogni 7 giorni, senza superare regolarmente le 48 ore di lavoro settimanali e con ore di straordinario non superiori alle 12 ore settimanali. Un'eccezione può essere rappresentata dalla fornitura di servizi di sicurezza e da segmenti come quello delle materie prime e quello offshore.
- Se l'azienda è sottoposta a sollecitazioni straordinarie, e solo per brevi periodi di tempo, cercate di limitare l'orario di lavoro a 80 ore ogni 6 giorni, se il dipendente è d'accordo.
- Consentire ai dipendenti in determinati ambienti di lavoro di lavorare volontariamente ore aggiuntive rispetto a quelle indicate.

16 Tutele delle famiglie con bambini

ISS fornisce diritti per proteggere le famiglie prima e dopo il parto.

Responsabilità della Country:

- Garantire un congedo parentale retribuito in conformità ai requisiti legislativi locali.
- Offrire al caregiver primario l'opportunità di accedere a un congedo di maternità retribuito o non retribuito per un minimo di 12 settimane, senza rischiare di perdere il posto di lavoro.

- Non sottoporre le donne incinte o che allattano a condizioni dannose per loro.
- Concedere alle donne che allattano pause ragionevoli e, durante l'orario di lavoro, predisporre un'area apposita per l'allattamento al seno.
- Concedere al caregiver primario un congedo temporaneo in caso di malattia o complicazioni legate alla gravidanza o al parto, senza il rischio di perdere il posto di lavoro.

17 Diritto alla Privacy

Il Codice di Condotta ISS prevede che ISS rispetti la privacy dei dipendenti e protegga di conseguenza i dati applicabili.

Responsabilità della Country:

- Tutte le informazioni ottenute durante il processo di controllo pre-assunzione sono trattate in modo riservato e conservate in modo sicuro.
- Su richiesta, le persone avranno accesso alle informazioni personali che ISS conserva su di loro, dove sono conservate e come possono essere corrette.
- Non chiede ai dipendenti informazioni sul loro stato di salute o di gravidanza, tranne nei casi in cui tale stato sia direttamente rilevante per lo svolgimento delle mansioni lavorative e si impegna a mantenere riservate tali informazioni.
- Le informazioni personali o di altro tipo di un individuo vengono fornite alle autorità governative solo nella misura prevista dalla legge e su richiesta, o con il permesso dell'individuo.
- L'uso di misure di monitoraggio, sorveglianza e sicurezza che possono invadere la privacy degli individui è ridotto al minimo per quanto possibile. Tali misure sono utilizzate esclusivamente per il legittimo scopo aziendale di proteggere i beni di ISS e la sicurezza dei suoi dipendenti o di altri

soggetti.

18 Salvaguardia dei bambini e degli adulti più vulnerabili

Per ISS, la preoccupazione principale è quella di fornire ambienti sicuri ai clienti ISS e ai loro utenti.

La policy di ISS prevede che il personale e i subcontraenti di ISS che svolgono servizi in ambienti a rischio in presenza di bambini o adulti vulnerabili (ad esempio, alunni di asili e scuole, pazienti di ospedali e anziani di case di riposo) adottino un comportamento appropriato, seguano procedure definite e si sottopongano ai controlli richiesti per garantire che i servizi siano svolti in un ambiente sicuro e non pericoloso.

Responsabilità della Country:

- Adottare politiche locali per la salvaguardia dei bambini e degli adulti vulnerabili.
- Effettuare adeguati controlli pre-assunzione del personale che lavora in ambienti a rischio.
- Fornire induction e formazione annuale di aggiornamento per garantire una costante consapevolezza del comportamento appropriato.
- Pianificare i servizi svolti in ambienti a rischio tenendo in debita considerazione la salvaguardia di bambini e adulti vulnerabili.
- Applicare procedure appropriate ai subappaltatori per garantire il rispetto degli standard ISS.
- Adottare procedure per la raccolta e l'archiviazione della documentazione di conformità.
- Adottare procedure per la segnalazione di incidenti e presunti abusi.

19 Reportistica e Monitoraggio

ISS conferma l'impatto diretto che People & Culture ha sui risultati aziendali attraverso la misurazione sistematica degli sforzi. Il reporting e il monitoraggio forniscono prove tangibili del valore aggiunto delle iniziative di Persone e Cultura. L'ISS Accounting Manual di ISS spiega in dettaglio come e quando devono avvenire il monitoraggio e la rendicontazione al Gruppo ISS.

Responsabilità della Country:

- Tutte le metriche incluse nei rapporti annuali, trimestrali e mensili al Gruppo sono state considerate.
- Sono state sviluppate le metriche necessarie per monitorare l'attuazione delle strategie aziendali locali.
- Garantire che le metriche relative a People & Culture, come la frequenza degli infortuni, le ore di assenza di servizio, le ore di malattia e il turnover dei dipendenti, siano parte integrante di una strategia aziendale.

20 Supporto del People & Culture per la transizione del contratto

ISS si impegna a includere gli aspetti relativi alle persone a sostegno della transizione contrattuale, a partire dalle prime fasi della negoziazione del contratto. Per ISS, gli aspetti relativi alle persone sono parte integrante della value proposition. Un processo di transizione ben pianificato e ben eseguito è essenziale per il successo dell'implementazione del contratto. People & Culture e Operations sono congiuntamente responsabili degli aspetti umani del processo di transizione.

Responsibilità della Country:

- È previsto un adeguato inserimento in ISS, anche attraverso Townhall e, se del caso, formazione e sviluppo.
- I contratti individuali, i termini e le condizioni sono gestiti di conseguenza.
- I licenziamenti sono gestiti con un minimo disagio per le persone interessate.

ISS ha adottato una policy e un sistema di segnalazione "Speak Up" che consente a dipendenti, partner commerciali e altri stakeholder di segnalare in modo riservato e confidenziale eventuali preoccupazioni gravi e sensibili. Il sistema è disponibile all'indirizzo:

<https://www.issworld.com/en/about/contact/speak-up>

È disponibile anche una linea telefonica diretta.



Onestà
Rispettiamo

Imprenditorialità
Agiamo

I Valori di ISS

Responsabilità
Ci preoccupiamo

Qualità
Consegniamo

ISS ha adottato una Speak Up Policy per consentire ai dipendenti di ISS, ai partner commerciali e agli altri stakeholder di segnalare qualsiasi preoccupazione grave e sensibile in modo sicuro e riservato.

La Guida SpeakUp è disponibile su <https://www.issworld.com/en/about/contact/speak-up#speakupguide> per aiutarvi a valutare se la vostra preoccupazione è (1) una questione locale che dovrebbe essere segnalata al vostro supervisore, manager, direttore locale di HR/People & Culture, consulente legale locale o CFO locale oppure (2) una preoccupazione grave e sensibile che dovrebbe essere segnalata al Gruppo tramite un sistema di segnalazione sicuro e ospitato esternamente disponibile sul sito web di ISS nel vostro paese o all'indirizzo <https://iss.whistleblownetwork.net>.

Potete anche contattare direttamente:

Shane Horan
Head of Group Internal Audit
ISS World Services A/S
Buddingevej 197, DK-2860 Søborg, Denmark
Email: issgi-speakup-all@group.issworld.com
Telefono: +45 38 17 00 00

Tutte le richieste saranno trattate in modo confidenziale e in conformità alla Speak Up Policy.

Revisione 1, © ISS A/S September 2020.

