



ISS

## Code de Conduite pour les Fournisseurs



## 1 INTRODUCTION

ISS est signataire du [Pacte mondial des Nations Unies](#) et s'est engagée à respecter ses principes. Nous respectons, soutenons et promovons la [Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies](#) et les [Conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail](#). ISS s'est également engagée à respecter les [Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme](#).

En bref, ISS travaille selon les principes d'une bonne gestion d'entreprise et agit de manière éthique en tant qu'entreprise citoyenne responsable. Nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils fassent de même.

L'objectif du Code de conduite pour les Fournisseurs (le « Code ») est de définir les exigences d'ISS envers nos Fournisseurs, sous-traitants et autres Fournisseurs de biens ou de services (collectivement les « Fournisseurs ») en matière de pratiques commerciales responsables et éthiques, de durabilité sociale et environnementale et de respect des lois et réglementations en vigueur. Le champ d'application de ces exigences s'étend aux sous-traitants des Fournisseurs et à leurs chaînes d'approvisionnement.

ISS se réserve le droit de procéder à tout moment à un audit et de vérifier le respect des exigences décrites dans le Code. Après un préavis raisonnable, les Fournisseurs (et leurs sous-traitants) sont tenus de fournir une assistance et de mettre à disposition les documents susceptibles de soutenir un tel audit.

Le présent Code est un élément essentiel de tout accord entre ISS et un Fournisseur. ISS peut mettre fin unilatéralement et avec effet immédiat à la relation contractuelle avec un Fournisseur qui ne remplit pas les exigences décrites dans le présent Code.

**Les Fournisseurs doivent informer immédiatement ISS de toute violation effective ou supposée de ce Code.**

## 2 CONDUITE DES AFFAIRES CONFORME, ETHIQUE ET RESPONSABLE

Les Fournisseurs doivent respecter les lois et réglementations en vigueur ainsi que les principes fondamentaux décrits dans le présent Code.

### **Lutte contre la corruption, lutte contre la subornation, concurrence loyale et conflits d'intérêts**

ISS applique une politique de tolérance zéro à l'égard des Fournisseurs qui commettent des fraudes, des actes de corruption ou d'autres violations graves des lois et règlements relatifs à la lutte contre la subornation et la corruption, ainsi que du droit de la concurrence. Les Fournisseurs doivent s'abstenir de toute activité susceptible de restreindre la concurrence ou le commerce équitable.

Dans les relations avec ISS, tous les cadeaux ou divertissements offerts aux collaboratrices et collaborateurs d'ISS doivent être transparents, d'une valeur raisonnable, justifiables, n'ont pas lieu régulièrement et ne doivent pas servir à influencer (ou donner l'impression d'influencer) des décisions commerciales. En aucun cas un Fournisseur ne peut proposer au personnel d'ISS (ou recevoir de sa part) les éléments suivants : espèces, équivalents en espèces (p. ex. bons d'achat) ou cadeaux à caractère purement privé, tels que bijoux et voyages d'agrément.

Les Fournisseurs ne doivent jamais traiter avec ISS dans le cadre d'un conflit d'intérêts non divulgué. Si un Fournisseur a une relation personnelle avec une collaboratrice ou un collaborateur d'ISS (parent, partenaire ou ami-e) susceptible de conduire à un tel conflit, le Fournisseur doit agir de manière transparente et divulguer le conflit d'intérêts en informant immédiatement une personne de contact dirigeante chez ISS, puis s'abstenir de collaborer avec ISS jusqu'à ce que des mesures aient été prises pour mettre fin au conflit d'intérêts ou l'atténuer.

### **Protection des données et vie privée, gestion de l'information et cybersécurité**

L'intégrité des données personnelles de nos collaboratrices et collaborateurs, de nos clients et de leurs utilisatrices et utilisateurs est de la plus haute importance pour ISS. Les Fournisseurs doivent respecter toutes les lois applicables en matière de protection des données et ne peuvent enregistrer ou traiter des données personnelles au nom d'ISS que conformément aux instructions d'ISS et avec son accord explicite.

Les Fournisseurs doivent réduire de manière appropriée l'exposition aux risques liés à l'information et à la cybersécurité en atténuant les vulnérabilités de sécurité connues, en appliquant des mesures de protection anti-malware et en évitant d'utiliser des technologies exposées à des risques de sécurité, telles que les technologies en fin de vie ou obsolètes.

ISS est autorisée à prendre toutes les mesures nécessaires, p. ex. à retirer ou à bloquer l'accès des Fournisseurs aux systèmes, données, réseaux et sites physiques d'ISS, si ISS a connaissance d'une infraction à ces exigences de protection des données, de gestion de l'information et de cybersécurité (ou soupçonne une telle infraction).

### **3 DURABILITE SOCIALE ET DROITS DE L'HOMME**

En tant qu'entreprise avec une histoire de plus de 120 ans, mettant l'accent sur le respect et l'estime des personnes, ISS a toujours donné la priorité à la durabilité sociale. À cette fin, ISS a pris des engagements en matière de santé, de sécurité, de bien-être, de diversité, d'égalité des chances, d'équité, d'inclusion ainsi que de droits du travail et de l'homme, et nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils respectent ces engagements comme décrit ci-dessous.

#### **Santé et sécurité**

Nos Fournisseurs doivent protéger la santé et la sécurité de leurs collaboratrices et collaborateurs, c'est-à-dire qu'ils doivent garantir ce qui suit :

- Conditions de travail adéquates, sûres et saines, y compris l'accès aux issues de secours
- Accès aux soins médicaux d'urgence
- Accès à des installations sanitaires propres et à de l'eau potable
- Équipement de protection individuelle adéquat et efficace
- Mesures appropriées pour éviter les accidents et les blessures
- Enquêtes professionnelles et approfondies sur les accidents du travail
- Mesures correctives documentées afin d'éviter que des accidents similaires ne se reproduisent
- Suivi documenté des blessures ayant entraîné un arrêt de travail et plan formel pour les réduire avec un objectif « zéro »
- Formation suffisante à la manipulation et à l'élimination des produits chimiques et autres substances et matériaux dangereux

#### **Relations de travail, horaires de travail, salaires et prestations sociales**

ISS s'engage à ce que la rémunération et les horaires de travail de ses collaboratrices et collaborateurs soient conformes aux lois, réglementations et normes internationales en vigueur. Par conséquent, nos Fournisseurs doivent également veiller aux points suivants :

- Mettre à la disposition de leurs employés un contrat de travail écrit, compréhensible, conforme au droit et contraignant.
- La rémunération des employés, par le biais des salaires, du paiement des heures supplémentaires, des avantages sociaux et des congés payés, doit être au moins conforme aux exigences des lois, réglementations et conventions collectives applicables.
- Les travailleurs à temps plein doivent être payés régulièrement et à des intervalles ne dépassant pas un mois.
- Ils ne peuvent pas procéder à des déductions salariales illégales, y compris des déductions salariales à titre de mesure disciplinaire.
- Ils respectent toutes les lois et réglementations en vigueur ainsi que les normes industrielles obligatoires en matière d'horaires de travail.
- Les heures supplémentaires sont effectuées volontairement et non sur une base régulière. Les collaboratrices et collaborateurs des Fournisseurs ne doivent pas travailler régulièrement plus de 48 heures par semaine et les heures supplémentaires ne peuvent pas dépasser 12 heures par semaine.
- Les collaboratrices et collaborateurs ne peuvent pas travailler plus de six jours consécutifs sans avoir au moins un jour de congé.

### **Diversité, égalité des chances, équité et inclusion**

Dans le but de devenir l'« [entreprise de l'appartenance](#) », ISS s'efforce de devenir un lieu de travail sûr, diversifié et inclusif. Ces efforts s'étendent également à nos Fournisseurs, qui devraient agir comme suit :

- Accueillir et promouvoir l'égalité, la diversité et l'inclusion au sens le plus large, y compris l'âge, le sexe, l'ethnie, l'orientation sexuelle, la nationalité, la culture, la langue, la religion, les capacités physiques, l'éducation et les compétences
- Ne pas rechercher, soutenir ou tolérer la discrimination au sens le plus large, p. ex. sur la base des paramètres susmentionnés
- Ne pas permettre ou tolérer le harcèlement, y compris le harcèlement sexuel
- Appliquer l'égalité des chances en matière de recrutement, de rémunération, de formation, de promotion, de licenciement et de retraite
- Traiter les collaboratrices et collaborateurs d'ISS, les clients d'ISS, le personnel des Fournisseurs et la chaîne d'approvisionnement avec dignité et respect

ISS protège les familles avant et après la naissance d'un enfant et exige de ses Fournisseurs qu'ils fassent de même :

- Garantir un congé parental rémunéré conformément aux exigences légales locales
- Ne pas exposer les femmes enceintes ou allaitantes à des conditions qui leur seraient préjudiciables
- Accorder des pauses appropriées aux femmes qui allaitent et mettre à leur disposition une zone adaptée à l'allaitement pendant les heures de travail
- Octroyer un congé temporaire à l'aidant principal en cas de maladie ou de complications liées à la grossesse ou à l'accouchement

### **Travail forcé, esclavage moderne, traite des êtres humains et travail des enfants**

ISS rejette toute forme de travail forcé ou obligatoire tel que décrit dans le [Pacte mondial des Nations Unies](#). En conséquence, nos Fournisseurs ne peuvent tolérer ce qui suit :

- Travail involontaire, y compris le travail effectué sous la menace de punitions ou de sanctions
- Travail forcé ou obligatoire sous toutes ses formes, y compris le travail carcéral, qui n'est pas conforme à la [Convention 29 de l'OIT](#).
- Exiger des collaboratrices et collaborateurs qu'elles ou ils déposent une caution ou une garantie financière
- Retenir des documents d'identité (tels que passeports, cartes d'identité, etc.)
- Recourir à toute forme de servitude pour dettes ou autoriser ou encourager les collaboratrices et collaborateurs à s'endetter en payant des frais d'embauche, des amendes ou par tout autre moyen
- Non-respect du droit des collaboratrices et collaborateurs de mettre fin à leur contrat de travail avec un préavis raisonnable
- Non-respect du droit des collaboratrices et collaborateurs de quitter le lieu de travail après leur quart de travail

ISS s'oppose fermement au travail des enfants, car il nuit à leur développement physique, social, intellectuel et psychique. Nos Fournisseurs :

- doivent respecter l'âge minimum national pour l'emploi ;
- doivent respecter l'âge minimum national d'achèvement de la scolarité obligatoire ;
- ne peuvent pas employer de personnes de moins de 15 ans ou d'un âge inférieur à l'âge minimum légal, le plus élevé étant retenu ;
- ne peuvent pas affecter des collaboratrices et collaborateurs de moins de 18 ans au travail de nuit ou à des conditions qui mettent en danger leur santé, leur sécurité et leur intégrité morale ou qui nuisent à leur développement physique, mental, spirituel, moral et social.

Les Fournisseurs sont tenus d'exercer un devoir de diligence documenté afin de s'assurer qu'il n'y a pas de travail forcé ou obligatoire, y compris la traite des êtres humains, ou de travail des enfants dans leurs propres opérations ou dans leurs chaînes d'approvisionnement.

### Liberté d'association et négociation collective

ISS respecte la liberté d'association et le droit à la négociation collective, et nous attendons de nos Fournisseurs qu'ils fassent de même. Concrètement, les Fournisseurs d'ISS :

- ne doivent pas empiéter sur le droit de leurs collaboratrices et collaborateurs de créer des syndicats ou d'autres associations de leur choix et d'y adhérer ;
- ne doivent pas décourager l'adhésion aux syndicats ;
- doivent reconnaître les représentants élus des travailleurs, veiller à ce qu'ils ne fassent pas l'objet de discriminations et leur donner accès au lieu de travail afin qu'ils puissent exercer leur fonction de représentation en conformité avec les normes internationales du travail.

## **4 DURABILITE ECOLOGIQUE ET PROTECTION DU CLIMAT**

Chez ISS, nous sommes conscients de notre responsabilité envers notre planète, nos collaboratrices et collaborateurs et les communautés que nous servons. Nous savons que le changement climatique, la pénurie de ressources et la surcharge de déchets affectent rapidement notre planète et l'environnement. La nécessité d'un changement déterminé est claire et urgente, et nous sommes convaincus qu'il est de notre responsabilité de nous engager dans cette voie.

Conformément à la [Politique de durabilité d'ISS](#), nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux et nous nous sommes engagés à atteindre zéro émission nette d'ici 2030 pour les scopes 1 et 2 et d'ici 2040 pour les scopes 1 à 3. Dans le cadre de nos engagements, nous avons validé et approuvé nos [Science based targets](#)<sup>1</sup> en 2023, dont la réalisation dépend en grande partie des Fournisseurs d'ISS.

### Exigences pour tous<sup>2</sup> les Fournisseurs

ISS attend de tous les Fournisseurs qu'ils remplissent déjà les points suivants ou qu'ils aient l'intention documentée de le faire dans un avenir proche :

- Objectifs de durabilité environnementale
- Plan documenté de réduction des émissions de CO2

### Nos principaux/grands Fournisseurs doivent aller plus loin

Les Fournisseurs stratégiques<sup>3</sup> sont soumis à des exigences plus strictes, qui devront être remplies au plus tard en 2026 :

- Finalisation de la procédure d'approbation en ce qui concerne les objectifs fondés sur la science (Science based targets)
- Présentation d'un plan de déclaration des émissions de gaz à effet de serre au [Carbon Disclosure Project](#) (CDP)
- Obtention d'une évaluation d'au moins « B » dans le [questionnaire](#) sur le changement climatique du Carbon Disclosure Project (CDP) ou présentation d'un plan correspondant (des évaluations similaires dans des cadres alternatifs tels qu'EcoVadis ou S&P sont également acceptées).
- Rapport annuel sur l'empreinte carbone des produits et services livrés à ISS

---

<sup>1</sup> Les émissions du scope 1 sont des émissions directes provenant de sources propres ou contrôlées, comme la flotte de véhicules. Les émissions du scope 2 sont des émissions indirectes dues à la production d'énergie achetée. Les émissions du scope 3 sont toutes les émissions indirectes (non comprises dans le scope 2) générées dans la chaîne de valeur des entreprises, y compris les émissions en amont et en aval. Cela signifie que toutes les émissions de la chaîne d'approvisionnement d'ISS, entre autres, font partie du scope 3. Des objectifs scientifiquement fondés offrent aux entreprises et aux institutions financières un moyen clairement défini de réduire les émissions de gaz à effet de serre, contribuant ainsi à prévenir les pires effets du changement climatique et à assurer la croissance des entreprises. Les objectifs sont considérés comme « scientifiquement fondés » s'ils sont conformes à ce que la science climatique la plus récente considère comme nécessaire pour atteindre les objectifs de l'accord de Paris – limiter le réchauffement climatique bien en dessous de 2 °C par rapport aux niveaux préindustriels et poursuivre les efforts pour limiter le réchauffement à 1,5 °C.

<sup>2,3</sup> Les Fournisseurs considérés comme des petites entreprises ou des microentreprises (sur la base des définitions officielles locales) sont provisoirement exemptés des exigences énoncées dans la présente section.

### Obligations supplémentaires pour certains Fournisseurs

Enfin, ISS impose aussi des efforts supplémentaires évidents aux Fournisseurs dans les secteurs ayant un impact élevé sur l'environnement :

- Les Fournisseurs ayant un profil axé sur la flotte doivent électrifier l'ensemble de leur flotte d'ici 2030.
- Les Fournisseurs ayant un profil à forte consommation d'énergie doivent convertir entièrement leurs installations de production et leurs bureaux aux énergies renouvelables d'ici 2030.
- Les Fournisseurs de l'industrie alimentaire doivent éliminer l'huile de palme pour la friture et la cuisson, n'utiliser que de l'huile de palme certifiée [RSPO](#) comme ingrédient, interdire le [poisson à 5 points « Red Rated »](#), ne pas utiliser d'œufs de poules élevées en cage et éviter les plastiques à usage unique.
- Les Fournisseurs des secteurs à forte production de déchets doivent réutiliser ou recycler les déchets si cela est écologiquement rationnel et techniquement réalisable.
- Les Fournisseurs des secteurs à forte consommation de terres doivent utiliser des méthodes permettant d'éviter la déforestation et la destruction de la biodiversité.

Approuvé par l'Executive Group Management (EGM) d'ISS en juin 2024.

# Les valeurs d'ISS

## Unité

Nous nous faisons confiance et croyons en la création d'une égalité, d'une intégration et d'un sentiment d'appartenance pour toutes et tous - d'une culture dans laquelle chacune et chacun peut s'épanouir de manière authentique. Il s'agit notamment de développer des talents et des équipes diversifiées, de créer un espace de collaboration et de s'appuyer et d'apprendre les uns des autres. Nous savons qu'en agissant ensemble, nous pouvons offrir une meilleure expérience à nos clients et à leurs communautés. Ce n'est qu'ensemble et unis que nous pourrions atteindre nos objectifs.

## Honnêteté

Chez ISS, nous sommes fiers de notre tradition d'équité, d'égalité et d'intégration. Nous nous efforçons chaque jour de créer une culture de communication ouverte et de collaboration, dans laquelle les différences et les contributions individuelles sont respectées et célébrées.

## Responsabilité

La santé et le bien-être de nos collaboratrices et collaborateurs ainsi que des personnes auxquelles nous fournissons nos services sont notre priorité absolue. Nous voulons que notre personnel soit heureux, qu'il se sente valorisé et qu'il réussisse. Cela signifie que nous mettons tout en œuvre pour créer un environnement de travail sûr et encourageant, et pour améliorer les communautés dans lesquelles nous travaillons.

## Esprit d'entreprise

Chez ISS, nous montrons l'exemple. Cela signifie que nous donnons à nos collaboratrices et collaborateurs les moyens d'agir et d'innover, de proposer des améliorations et des méthodes de travail optimisées ou de dénoncer les comportements qui sapent notre vision et nos valeurs. Nos collaboratrices et collaborateurs savent qu'ils sont habilités à œuvrer pour le mieux.

## Qualité

Nos collaboratrices et collaborateurs font partie d'une grande famille mondiale dont les membres poursuivent tous le même objectif : mettre en relation des personnes et des lieux afin de rendre le monde meilleur. Nos collaboratrices et collaborateurs qualifiés, habilités et motivés s'efforcent de respecter les normes les plus strictes 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

Afin de garantir une bonne Corporate Governance, ISS a adopté une série de directives et de normes de conformité, dont certaines sont disponibles [ici](#).

ISS a mis en place une politique Speak Up afin de créer un canal sûr et confidentiel pour le signalement des préoccupations.

La politique Speak Up est disponible [ici](#). Si vous souhaitez en savoir plus sur Speak Up, visitez la page Web [Comportement commercial responsable et Speak Up](#).

Si vous êtes une collaboratrice ou un collaborateur, un client, un partenaire commercial ou un autre représentant d'intérêts et si vous pensez avoir constaté une infraction au Code de Conduite d'ISS, à nos directives ou aux lois et réglementations applicables, nous vous encourageons à en parler et à le signaler.

En fonction de la nature et de la gravité du problème, veuillez d'abord vous adresser à votre supérieur-e hiérarchique ou à un cadre, à People & Culture (service des ressources humaines), au service juridique ou au CFO.

Le système Speak Up est géré par un tiers indépendant. L'accès au système Speak Up se fait via le site Web du Groupe ISS World Services [ici](#).

**Vous pouvez également prendre contact directement avec :**

## Head of Group Internal Audit

ISS World Services A/S, Buddingevej 197,  
DK-2860 Søborg, Danemark

E-mail : [issgi-speakup-all@group.issworld.com](mailto:issgi-speakup-all@group.issworld.com)

Téléphone : +45 3817 0000

Toutes les demandes sont traitées de manière confidentielle et en accord avec la politique Speak Up.