



la lucente spa®

Politica Integrata

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 13 ottobre 2022
Aggiornamento del 2 settembre 2024

Guardare al futuro senza perdere di vista i valori etici e morali che giungono dal passato.

La Lucente S.p.A., player nazionale nei servizi di *facility management* con oltre un secolo di attività, ritiene che il dialogo con gli *stakeholder* sia essenziale per costruire e mantenere relazioni di lungo periodo, fondate sulla fiducia e la trasparenza.

La Società, inoltre, considera un valore fondamentale ed imprescindibile che i rapporti con i soggetti pubblici e privati con cui interloquisce, siano improntati alla massima lealtà, integrità, correttezza e buona fede. I soggetti che rappresentano o agiscono nell'interesse della Società o intrattengono con essi rapporti di affari devono astenersi da qualunque forma di corruzione. La Lucente non ammette alcuna forma di pagamento o concessione di vantaggi nei confronti di controparti commerciali e soggetti terzi in generale, che non sia strettamente derivante da un'obbligazione negoziale o da un rapporto d'affari disciplinati da un contratto.

La **Politica Strategica Integrata** rispecchia i valori de La Lucente e costituisce la guida per operare nel mercato, ponendo attenzione alla qualità dei processi, alla prevenzione della corruzione, all'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro, alla salute dei dipendenti (diretti e interinali), Clienti e subappaltatori, alla tutela dell'ambiente, al rispetto dei diritti umani, alla parità di genere per supportare l'*empowerment* e la *leadership* femminile nei presidi organizzativi di alto livello.

Per tale fine, La Lucente ha adottato un **Sistema di Gestione integrato** coerente con le norme: **UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 37001, SA 8000, UNI EN ISO 50001 e UNI PdR:125.**

Nello svolgimento delle proprie attività, La Lucente si impegna a:

- utilizzare strumenti ed indicatori per il costante monitoraggio delle prestazioni in tema di qualità, ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori, responsabilità sociale e parità di genere e prevenzione della corruzione;
- valutare i rischi associati ai processi per ridurre e/o mitigarne gli impatti sulla erogazione dei servizi e le eventuali ricadute economiche e reputazionali;
- sensibilizzare il personale nel considerare il Sistema di Gestione un presidio strumentale al corretto svolgimento e miglioramento dei processi;
- applicare *best practices* nella gestione delle persone per promuovere una cultura inclusiva e garantire pari opportunità nei percorsi di sviluppo delle carriere nel rispetto delle diversità;
- consolidare e sviluppare il patrimonio informativo ed esperienziale delle persone, attraverso la programmazione ed esecuzione di attività di formazione, sia generica che specifica di ambito;
- assicurare la diffusione della Politica agli *stakeholders*, attraverso idonei processi comunicativi, sia dedicati che massivi;
- promuovere le segnalazioni in buona fede di problematiche del Sistema di Gestione, attraverso canali dedicati di whistleblowing idonei ad assicurino l'anonimato del segnalante e l'assenza di ritorsioni;
- verificare e assicurare la conformità dei processi a normative e regolamenti attraverso la funzione di *compliance*;
- garantire la massima sicurezza e tutela della salute dei clienti durante l'erogazione dei servizi.

La Lucente si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:

QUALITÀ

- mantenere adeguati *standard* quali-quantitativi dei servizi per garantirne la continuità e conformità ai requisiti contrattuali;
- promuovere e mantenere rapporti improntati alla correttezza e collaborazione con i Clienti, per una corretta interpretazione e valutazione delle loro esigenze;
- ricercare soluzioni e tecnologie innovative per migliorare la qualità dei servizi e del lavoro, anche nel rispetto dei criteri ESG.

AMBIENTE ED ENERGIA

- stabilire obiettivi ambientali da riesaminare periodicamente per migliorare le *performances* dell'Organizzazione;
- promuovere la cultura della sostenibilità nei propri fornitori, riconoscendo priorità a quanti, tra loro, rispettano e valorizzano pratiche lavorative coerenti con i principi etici, ambientali e sociali de La Lucente;
- ricercare soluzioni e tecnologie innovative per migliorare la qualità del servizio minimizzando l'impatto ambientale, attraverso:
 - l'utilizzo di detergenti ecologici certificati;
 - l'utilizzo di prodotti ad alta concentrazione;
 - l'utilizzo di sistemi di dosaggio e diluizione, controllati e misurabili;
 - l'utilizzo di attrezzature in materiale riciclato e/o riciclabile;
 - la raccolta differenziata dei rifiuti;
- ridurre i consumi idrici, energetici e di carburante, valutabili in termini di emissioni di CO₂ equivalente, per migliorare le prestazioni ambientali.

IGIENE, SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

- aggiornare costantemente la valutazione dei rischi e, conseguentemente, adeguare regole e procedure aziendali per assicurare un adeguato livello di sicurezza nelle attività operative;
- utilizzare prodotti Ecolabel a bassa emissività e ridotta pericolosità da contatto per garantire la salubrità dell'ambiente di lavoro e tutelare la salute di dipendenti, subappaltatori e clienti;
- adottare e applicare processi operativi innovativi, coerenti con gli obiettivi di igiene, salute e sicurezza dei lavoratori;
- adeguare costantemente il sistema di gestione rispetto agli aggiornamenti normativi;
- programmare sessioni informative e formative dei dipendenti al fine di garantire il rispetto delle misure di salute e sicurezza adottate e assicurare una efficace attività di prevenzione degli infortuni, anche in itinere, e delle malattie professionali;
- mettere in atto una costante ed efficace comunicazione interna volta a sensibilizzare tutti i livelli dell'Organizzazione, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
 - strutturare idonei flussi comunicativi con le imprese subappaltatori, per l'efficace attuazione di protocolli di cooperazione e coordinamento;
- attuare idonee misure e protocolli per un efficace contenimento del rischio contagio da Covid-19, in accordo con le specifiche esigenze dei clienti;
- programmare riunioni e tavoli tecnici di confronto con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) per raccogliere suggerimenti finalizzati al miglioramento della SSL e per

esaminare lo stato di attuazione del Sistema di gestione e i risultati raggiunti.

SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI

- prevenire incidenti e infortuni dei dipendenti e dei clienti;
- minimizzare i rischi per la salute dei clienti;
- rispettare tutte le normative vigenti in materia di salute e sicurezza;
- formare tutti i dipendenti sulle procedure di sicurezza e l'uso corretto dei prodotti e delle attrezzature;
- utilizzare prodotti per la pulizia sicuri, ipoallergenici, Ecolabel, certificati e conformi alle normative di sicurezza;
- utilizzare segnaletica di sicurezza e di avvertimento chiara e comprensibile, per indicare pavimenti bagnati o altre potenziali fonti di pericolo;
- adottare procedure operative standardizzate per minimizzare i rischi durante le operazioni di pulizia;
- effettuare controlli e manutenzioni regolari su tutte le attrezzature utilizzate;
- addestrare il personale per gestire situazioni di emergenza e fornire primo soccorso se necessario;
- incoraggiare i clienti ad inviare *feedback*, segnalazioni e suggerimenti relativi alla sicurezza nell'erogazione del servizio, al fine di valutare l'adozione tempestiva di misure migliorative / correttive.

RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IMPRESA E PARITÀ DI GENERE

- integrare le tematiche sociali nella strategia dell'Organizzazione e nei rapporti con gli *stakeholders*;
- coinvolgere i fornitori nel perseguimento delle politiche aziendali in tema di responsabilità sociale;
- non impiegare lavoro minorile e vigilare costantemente sull'osservanza del precetto;
- vietare pratiche di lavoro forzato e vigilare costantemente sull'osservanza del divieto;
- rispettare il diritto dei lavoratori alla libera adesione alle Organizzazioni Sindacali;
- vietare, impedire e, comunque, non tollerare discriminazioni su base religiosa, politica, etnica e di genere, nei confronti di dipendenti, sia diretti che interinali, nonché di fornitori, Clienti e subappaltatori;
- vietare e scoraggiare pratiche disciplinari o abusi verbali contrari al rispetto della dignità delle persone;
- rispettare l'orario di lavoro previsto dai CCNL di riferimento, nonché da accordi territoriali locali;
- promuovere l'equità salariale tra i dipendenti, garantendo pari retribuzioni in ragione delle cariche, delle mansioni e dei livelli di inquadramento secondo quanto previsto dal CCNL, senza distinzioni di genere;
- assicurare a tutto il personale adeguata informazione e formazione rispetto agli standard dalle norme volontarie SA8000 e UNI PdR:125 (parità di genere);
- diffondere la Politica di Responsabilità Sociale attraverso opportuni canali di comunicazione e mirate attività informative;
- assicurare l'accesso "*neutrale*" con pari dignità e opportunità ai processi di selezione, assunzione, formazione e di progressione in carriera del personale, tendendo a realizzare una "*exit interview*" a conclusione del rapporto di lavoro;
- assicurare la necessaria formazione ai responsabili di funzione sul tema dell'*unconscious bias*

- e della comunicazione inclusiva;
- assicurare il mantenimento del giusto *work-life balance* delle persone;
- evitare e rimuovere situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, tra il personale e gli *stakeholder*.

GESTIONE DELLE CARRIERE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

- promuovere la crescita professionale dei dipendenti, allineando le loro aspirazioni con gli obiettivi aziendali;
- stabilire criteri per l'avanzamento di carriera chiari e incentrati sul merito e sulla valutazione delle prestazioni, facendo in modo che siano comunicati a tutti i dipendenti;
- definire dei percorsi di carriera per ogni ruolo;
- garantire pari opportunità di crescita per tutti i dipendenti;
- aggiornare regolarmente i percorsi di carriera in base all'evoluzione aziendale;
- implementare un sistema di valutazione delle prestazioni annuale;
- incoraggiare e supportare l'apprendimento e lo sviluppo continuo delle competenze;
- pianificare dei programmi di formazione e sviluppo delle competenze;
- incoraggiare i dipendenti alla partecipazione a conferenze, webinar e workshop pertinenti;
- promuovere la mobilità interna e supportare la transizione per ruolo e funzioni.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

- garantire e monitorare il rigoroso rispetto della normativa e dei protocolli anticorruzione;
- adottare comportamenti improntati a correttezza, professionalità, collaborazione, trasparenza, lealtà ed integrità morale;
- mitigare il rischio di coinvolgimento in situazioni illecite, attraverso l'organizzazione e la gestione di processi sicuri e trasparenti;
- monitorare costantemente l'adeguatezza dei protocolli di prevenzione della corruzione adottati, valutando l'opportunità di introdurre ulteriori presidi o rafforzare quelli esistenti;
- sensibilizzare e coinvolgere i *partner* in affari nell'adozione di comportamenti etici e pratiche virtuose per diffondere la cultura della legalità e del contrasto alla corruzione;
- condurre attività di *due diligence* per verificare e confermare l'affidabilità e l'integrità dei *partner* aziendali;
- incoraggiare la segnalazione in buona fede o sulla base di una convinzione ragionevole, di casi sospetti senza il timore di ritorsioni e garantendo l'anonimato del segnalante;
- promuovere la diffusione della *compliance culture*, sensibilizzando tutti i dipendenti al rispetto dei principi etici e di legalità.

Della suindicata Politica Integrata viene data diffusione al personale dipendente dell'azienda e a tutti gli *stakeholders*.



la lucente spa®

Integrated policy

Approved by resolution of the Board of Directors on 13 October 2022
Updated on 2 September 2024

Looking to the future without losing sight of the ethical and moral values that come from the past.

La Lucente S.p.A., national player in facility management services with over a century of activity, believes that dialogue with stakeholders is essential to build and maintain long-term relationships, based on trust and transparency.

Moreover, the Company considers it a fundamental and indispensable value that relations with the public and private entities with which it interacts, are marked by the utmost loyalty, integrity, fairness and good faith. Persons who represent or act in the interest of the Company or have business relations with them must abstain from any form of corruption. La Lucente does not allow any form of payment or granting of advantages to commercial counterparties and third parties in general, which is not strictly resulting from a negotiated obligation or a business relationship governed by a contract.

The **Integrated Strategic Policy** reflects the values of La Lucente and constitutes the guide to operate in the market, paying attention to the quality of processes, prevention of corruption, hygiene and safety in the workplace, health of employees (direct and temporary), clients and subcontractors, environmental protection, respect for human rights, gender equality to support the empowerment and leadership of women in high-level organisations.

For this purpose, La Lucente has adopted an **Integrated Management System** consistent with the standards: **UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001, UNI EN ISO 37001, SA 8000, UNI EN ISO 50001** and **UNI PdR:125**.

In carrying out its activities, La Lucente undertakes to:

- use tools and indicators to constantly monitor performance in terms of quality, environment, workers' health and safety, social responsibility and gender equality, and corruption prevention;
- assess the risks associated with processes in order to reduce and/or mitigate their impact on service delivery and any economic and reputational repercussions;
- sensitise staff in considering the Management System an instrumental control for the correct performance and improvement of processes;
- apply best practices in people management to promote an inclusive culture and guarantee equal opportunities in career development paths respecting diversity;
- consolidate and develop people's wealth of information and experience, through the planning and execution of training activities, both generic and scope-specific;
- ensure the dissemination of the Policy to stakeholders, through appropriate communication processes, both dedicated and massive;
- promote the reporting in good faith of Management System issues, through dedicated whistleblowing channels suitable to ensure the anonymity of the reporter and the absence of retaliation;
- verify and ensure the compliance of processes with laws and regulations through the compliance function.
- ensure maximum safety and health protection of clients during the provision of services.

La Lucente is committed to the following goals:

QUALITY

- maintain adequate quality and quantity standards of services to ensure their continuity and compliance with contractual requirements
- promote and maintain relations based on fairness and cooperation with clients, for a correct interpretation and evaluation of their needs;
- seek innovative solutions and technologies to improve the quality of services and work, also in compliance with ESG criteria.

ENVIRONMENT AND ENERGY

- establish environmental objectives to be reviewed periodically to improve the organisation's performance;
- promote a culture of sustainability in its suppliers, giving priority to those who, among them, respect and value working practices consistent with the ethical, environmental and social principles of La Lucente;
- seek innovative solutions and technologies to improve the quality of service while minimising environmental impact, through:
 - the use of certified ecological detergents
 - the use of highly concentrated products;
 - the use of controlled and measurable dosing and dilution systems;
 - the use of equipment made of recycled and/or recyclable material;
 - the separate collection of waste;
- reducing water, energy and fuel consumption, assessable in terms of CO2 equivalent emissions, to improve environmental performance

HYGIENE, HEALTH AND SAFETY IN THE WORKPLACE

- constantly update the risk assessment and, consequently, adapt company rules and procedures to ensure an adequate level of safety in operational activities;
- use Ecolabel products with low emissivity and reduced contact hazard to ensure a healthy working environment and protect the health of employees, subcontractors and clients;
- adopt and apply innovative operational processes consistent with the objectives of hygiene, health and safety of workers;
- constantly adapt the management system to regulatory updates;
- scheduling information and training sessions for employees in order to ensure compliance with the health and safety measures adopted and ensure effective accident prevention activities, including in itinere, and occupational diseases;
- implement constant and effective internal communication aimed at raising awareness at all levels of the organisation, each according to its attributions and competences;
- structure appropriate communication flows with subcontractors, for the effective implementation of cooperation and coordination protocols;
- implement appropriate measures and protocols for the effective containment of the Covid-19 infection risk, in accordance with the specific needs of clients;
- planning meetings and technical round tables with the Workers' Safety Representatives to gather suggestions aimed at improving health and safety at work

and to review the status of implementation of the Management System and the results achieved.

CLIENTS' HEALTH AND SAFETY

- prevent accidents and injuries to employees and clients;
- minimise health risks for clients;
- comply with all applicable health and safety regulations;
- train all employees on safety procedures and the correct use of products and equipment;
- use cleaning products that are safe, hypoallergenic, Ecolabel certified and comply with safety regulations;
- use clear and understandable safety and warning signs to indicate wet floors or other potential sources of danger;
- adopt standardised operating procedures to minimise risks during cleaning operations;
- carry out regular checks and maintenance on all equipment used;
- train staff to handle emergency situations and provide first aid if necessary;
- encourage clients to send feedback, reports and suggestions regarding safety in service delivery, in order to assess the timely adoption of improvement/corrective measures.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND GENDER EQUALITY

- integrate social issues into the organisation's strategy and relations with stakeholders;
- involve suppliers in the pursuit of corporate social responsibility policies;
- not employ child labour and constantly monitor compliance with the precept;
- prohibit forced labour practices and constantly monitor compliance with the prohibition;
- respect the right of workers to free membership of trade unions;
- prohibit, prevent and, in any case, not tolerate discrimination on religious, political, ethnic and gender grounds against employees, both direct and temporary, as well as suppliers, clients and subcontractors;
- prohibit and discourage disciplinary practices or verbal abuse contrary to respect for the dignity of persons;
- respect working hours as provided for by the relevant CCNL, as well as by local territorial agreements;
- promote pay equity among employees, guaranteeing equal pay according to positions, duties and levels of classification as provided for in the CCNL, without distinction on the basis of gender;
- ensure that all personnel are adequately informed and trained with respect to the standards of the voluntary standards SA8000 and UNI PdR:125 (gender equality);
- disseminate the Social Responsibility Policy through appropriate communication channels and targeted information activities;
- ensure 'neutral' access with equal dignity and opportunity to the processes of selection, recruitment, training and career progression of personnel, tending to realise an 'exit interview' at the end of the employment relationship;

- ensure the necessary training for function managers on the subject of unconscious bias and inclusive communication;
- ensure that the right work-life balance of people is maintained;
- avoid and remove situations of conflict of interest, even if only potential, between staff and stakeholders.

CAREER MANAGEMENT AND PROFESSIONAL TRAINING

- promote the professional growth of employees, aligning their aspirations with the company's goals;
- establishing clear criteria for career advancement focused on merit and performance evaluation, ensuring that they are communicated to all employees;
- defining career paths for each role;
- ensuring equal growth opportunities for all employees;
- regularly update career paths according to company developments;
- implement an annual performance evaluation system;
- encourage and support continuous learning and skills development;
- plan training and skills development programmes;
- encourage employees to participate in relevant conferences, webinars and workshops;
- promote internal mobility and support transition by role and function.

CORRUPTION PREVENTION

- ensure and monitor strict compliance with anti-corruption regulations and protocols;
- adopt conduct characterised by fairness, professionalism, cooperation, transparency, loyalty and moral integrity;
- mitigate the risk of involvement in unlawful situations, through the organisation and management of safe and transparent processes;
- constantly monitor the adequacy of the corruption prevention protocols adopted, evaluating the appropriateness of introducing further safeguards or strengthening existing ones;
- sensitise and involve business partners in the adoption of ethical behaviour and virtuous practices to spread the culture of legality and the fight against corruption;
- conduct due diligence activities to verify and confirm the reliability and integrity of business partners;
- encourage the reporting, in good faith or on the basis of reasonable belief, of suspicious cases without fear of retaliation and guaranteeing the anonymity of the reporter;
- promote the dissemination of the compliance culture, raising awareness of all employees to respect ethical principles and legality.

The aforementioned Integrated Policy is disseminated to the company's employees and all stakeholders.