

**Groupe Teleperformance**

**Politique de santé**

**et de sécurité**

**au travail**



## Contrôle des documents

Nom du document : Politique de santé et de sécurité au travail du groupe  
 N° de version : 2  
 Auteur du document : Annette Engelsgaard & Aurélie Dubost  
 Date d'effet : 01/08/2019  
 Fréquence de révision : Annuelle

Approbation du document		
Nom	Rôle	Date
Leigh Ryan	Directeur juridique et agent principal de la conformité	30/07/2019

Historique des révisions et des modifications		
Auteur des modifications	Résumé des modifications	Date de révision



**Alan Winters**

Directeur administratif du groupe,  
 Agent principal adjoint de la conformité,  
 Directeur de la protection des données  
 et de la vie privée du groupe

## 1. Introduction et objectifs

Teleperformance s'efforce de fournir les plus hautes normes de santé et de sécurité au travail (SST) à ses employés, ses prestataires et ses visiteurs. Nous visons à favoriser une culture de SST positive et à réduire le risque de maladie ou de blessure liée au travail en offrant un environnement de travail sûr.

La présente politique de SST a pour objectif de définir la façon dont Teleperformance gère la santé et la sécurité sur le lieu de travail, et d'établir notre cadre de gestion de la SST en spécifiant qui fait quoi, à quel moment et de quelle manière. Elle s'applique à toute personne qui accède à nos installations, notamment les employés, les prestataires et les visiteurs.

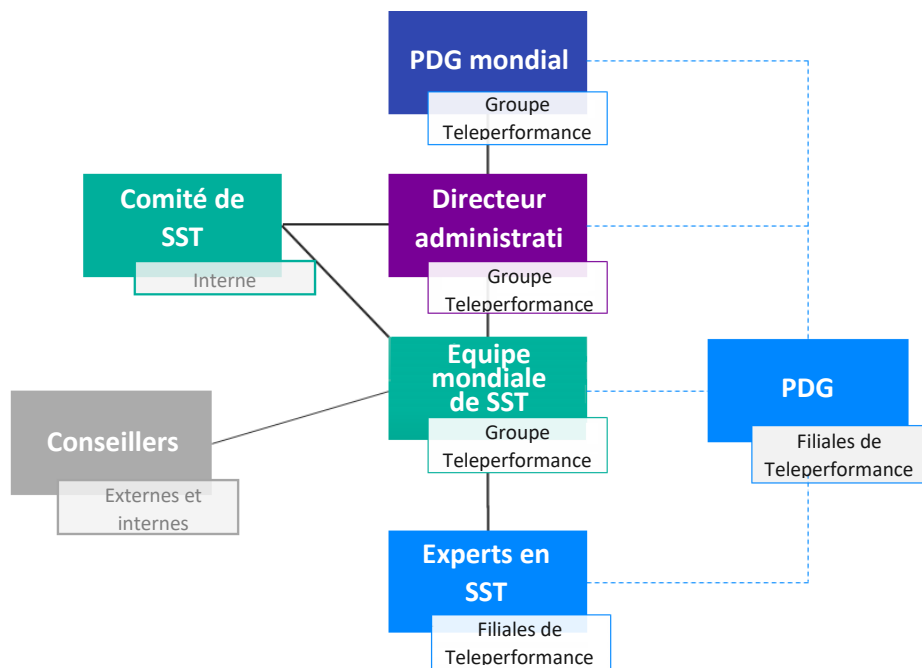
## 2. Déclaration générale de la présente politique

Teleperformance s'engage à :

- *fournir et maintenir des conditions de travail sûres et saines, notamment un équipement, des postes de travail et un mobilier sécuritaires ;*
- *réaliser des évaluations des risques afin d'identifier, de hiérarchiser et de gérer les risques pour la santé et la sécurité liés à notre lieu de travail et à nos activités sur celui-ci ;*
- *prévenir les accidents et les incidents liés à la SST sur nos sites, et intervenir rapidement et efficacement le cas échéant, afin de protéger nos employés, nos prestataires et nos visiteurs ;*
- *fournir à tous les employés, les prestataires et les visiteurs la formation, les informations et les ressources appropriées pour leur permettre d'exercer leurs fonctions en toute sécurité ;*
- *consulter nos employés et leurs représentants sur des questions touchant à leur santé et à leur sécurité sur le lieu de travail ;*
- *évaluer nos performances en matière de SST à l'aide d'examens et d'audits réguliers ;*
- *respecter toutes les lois et les réglementations applicables relatives à la SST, et maintenir des systèmes de gestion pour suivre l'acquittement de nos obligations de conformité.*

## 3. Organisation et responsabilités

### 3.1. Organisation de SST de Teleperformance



Chaque société du groupe Teleperformance doit désigner au moins un expert en SST qualifié et expérimenté. Ces experts doivent participer au parcours d'apprentissage des experts en SST et siéger au comité de SST local. Le parcours d'apprentissage des experts en SST offre, entre autres, une formation approfondie sur la présente politique de SST, les inspections de site de SST, les évaluations des risques, le signalement des accidents/incidents, les exercices d'évacuation et l'orientation après l'embauche. Une boîte à outils de SST de Teleperformance est disponible sur l'intranet du groupe pour tous les experts en SST afin de mettre en œuvre notre culture de SST, car Teleperformance s'engage à fournir en permanence à ses employés et à ses prestataires des conditions de travail sûres et saines en minimisant les risques de maladie et de blessure sur le lieu de travail.

## 3.2. Champ d'application de la politique de SST

Le champ d'application de la présente politique de SST comprend les sites de Teleperformance Core Services, notamment ARM et DIBS, en location ou en propriété, partagés ou dédiés.

Language Line, TLS et les agents travaillant à domicile n'entrent pas dans le champ d'application de cette politique de SST.

Certains services de Teleperformance sont réalisés par ses employés dans les installations du client. Bien que la présente politique de SST s'applique à nos employés, la politique locale de SST du client a préséance lorsque ceux-ci travaillent dans les installations du client. Le directeur des opérations de Teleperformance dans les installations du client doit garantir qu'une politique locale de SST et des mesures de SST adéquates ont été mises en place. Si le client n'a pas de politique de SST particulière, les opérations doivent au moins satisfaire aux exigences de la présente politique de SST.

## 3.3. Responsabilités de Teleperformance

La responsabilité globale de la mise en œuvre de la présente politique de SST incombe au président-directeur général du groupe. Le PDG de chaque société de Teleperformance est responsable de la mise en œuvre de cette politique de SST sur tous les sites dont il a la charge.

**La responsabilité quotidienne** de l'application de la présente politique de SST est déléguée à l'expert en SST de chaque société de Teleperformance. Si une société de Teleperformance a plusieurs sites, le PDG de ladite société doit indiquer dans son plan d'affaires la personne du site qui assure la liaison avec l'expert en SST de la société. Chaque société de Teleperformance doit nommer un comité ou une équipe de SST afin d'évaluer les risques pour la santé et la sécurité sur chaque site, et de formuler des recommandations visant à réduire ces risques. Le comité de SST doit comprendre des représentants de la haute direction (par exemple, le PDG, le directeur financier, le vice-président exécutif, le directeur des ressources humaines ou le directeur des systèmes d'information).

Il incombe à chaque société de Teleperformance, généralement au PDG ou au directeur financier, de veiller à ce que toutes les questions liées à la SST soit discutées avec les représentants des travailleurs, le cas échéant, ou portées à leur connaissance.

## 3.4. Responsabilités des employés

Chaque employé a le devoir et la responsabilité de veiller, avec une attention raisonnable, à sa propre santé et sécurité, ainsi qu'à celles des personnes qui pourraient être touchées par ses actes ou ses omissions. Ces devoirs consistent à :

- *coopérer avec les supérieurs hiérarchiques et autres chefs de service afin de garantir le maintien de pratiques de travail sûres et saines ;*
- *signaler immédiatement toute préoccupation liée à la SST à un contact local désigné par le PDG de la société (ou à la direction du client lors du travail dans les installations du client) ;*
- *faire preuve de responsabilité sur le lieu de travail, participer aux formations de SST et s'abstenir de tout comportement à risque sur le lieu de travail.*

### **3.5. Risques propres au site**

Chaque société de Teleperformance doit réaliser une évaluation des risques de chacun de ses sites et de leur environnement, car les risques propres au site peuvent être liés non seulement au bâtiment (par exemple, les escaliers, les couloirs, les aires de stationnement, la cantine, le gymnase, le dortoir), mais aussi à l'environnement extérieur (par exemple, le risque d'inondation, de typhon, de tremblement de terre, de violence).

## **4. Contrôles et dispositions relatifs aux risques locaux**

Chaque société de Teleperformance doit disposer d'un personnel bien formé et suffisant sur chacun de ses sites afin de gérer correctement la SST, de veiller à ce que les employés participent aux formations de SST, et de mettre en œuvre des contrôles des risques pour aider la société à identifier, à hiérarchiser et à gérer les risques pour la santé et la sécurité.

### **4.1. Évaluation des risques pour la santé et la sécurité**

Chaque société de Teleperformance doit réaliser une évaluation annuelle des risques de SST sur chacun de ses sites afin d'analyser systématiquement tous les types de risques. En outre, chaque fois qu'un changement important a lieu dans les installations (par exemple, un agrandissement, un réaménagement, etc.), une nouvelle évaluation des risques de SST doit être effectuée. Après chaque évaluation des risques de SST, la direction locale doit adopter des mesures appropriées afin d'atténuer les risques identifiés dans un délai clairement défini.

### **4.2. Inspections de site**

Chaque société de Teleperformance doit réaliser des rondes d'inspection de site afin d'analyser les risques physiques (par exemple, une issue de secours bloquée), l'entretien de l'équipement, les conditions dangereuses et l'état général du site. Ces inspections de site doivent être réalisées une fois par mois, ou plus fréquemment si l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité le recommande. Si des risques sont identifiés, la direction locale doit adopter des mesures correctives dans un délai clairement défini.

### 4.3. Suivi des accidents, des incidents et des quasi-accidents

Chaque société de Teleperformance doit mettre en œuvre un processus pour analyser, surveiller et signaler tous les accidents, les incidents ou les quasi-accidents qui surviennent dans les installations ou à proximité de celles-ci. Ce processus doit exiger de la direction locale qu'elle adopte des mesures correctives ou préventives afin de réduire la probabilité de nouveaux accidents ou incidents susceptibles de causer des blessures aux employés, aux prestataires ou aux visiteurs.

### 4.4. Systèmes de détection et d'alarme/équipement des installations

Chaque société de Teleperformance doit être équipée d'un système de détection et d'alerte efficace en cas d'incendie ou de toute autre urgence. La direction locale doit s'assurer que le système est testé régulièrement et correctement entretenu par un personnel dûment formé et compétent. La direction locale doit également veiller au maintien en bon état et à la réparation de tout l'équipement situé sur le site de Teleperformance et à proximité de celui-ci, et tenir à jour les registres d'essai et d'entretien de l'équipement conformément à la réglementation locale.

### 4.5. Exercices d'évacuation

Les exercices d'évacuation nous aident à déterminer les mesures appropriées pour réduire le risque d'accidents et de blessures, et visent notamment à :

- *familiariser toutes les personnes du site avec les procédures ;*
- *identifier les points faibles dans les communications, les procédures et les systèmes d'urgence ;*
- *détecter les défaillances de l'équipement (par exemple, des alarmes ou éclairages ne fonctionnant pas, des issues de secours verrouillées ne s'ouvrant pas automatiquement, etc.) ;*
- *identifier les points faibles du plan d'évacuation ou du comportement des employés ;*
- *tester les aménagements pour les employés handicapés.*

La direction locale de chaque site de Teleperformance doit réaliser au moins un exercice d'évacuation par an, en fonction de l'effectif du site (par exemple, le nombre de quarts par jour/nuit et le roulement) et des conclusions de l'évaluation des risques de SST du site. Quoi qu'il en soit, il convient de prévoir les arrangements nécessaires pour garantir que la plupart des employés participent au moins à un exercice d'évacuation par an.

### 4.6. Formation des nouveaux employés

Afin de favoriser une culture de SST positive dès le premier jour de travail à Teleperformance, tous les nouveaux employés doivent assister à une séance d'introduction à la culture de SST de Teleperformance sur le lieu de travail et confirmer qu'ils ont compris les responsabilités de toutes les parties.



L'objectif de la formation des nouveaux employés à la SST est de sensibiliser davantage à l'importance d'un comportement sûr et sain, et de réduire ainsi le risque de comportement dangereux ou malsain. Cette formation doit être pratique et adaptée à chaque site. Les principaux thèmes à traiter sont les suivants :

- *Responsabilités (employeur et employés)*
- *Ergonomie*
- *Comportement sûr dans différentes situations*
- *Principaux risques de blessures et d'accidents sur le lieu de travail*
- *Procédures et rôles (qui fait quoi) en cas d'évacuation*
- *Signalisation d'urgence, voies d'évacuation et points de rassemblement*

## 4.7. Autres formations

Chaque société de Teleperformance doit offrir une formation complémentaire adaptée aux rôles et aux responsabilités spécifiques sur chacun de ses sites. Le plan de formation est défini localement, en fonction de l'organisation et des exigences réglementaires, mais doit comprendre au moins ce qui suit :

- *Experts en SST (IOSH, NEBOSH, etc.)*
- *Secouristes*
- *Équipes d'intervention d'urgence (lutte contre les incendies, blocage des accès, vérification de la présence indue de personnes, etc.)*
- *Direction du site*
- *Équipes spécifiques (sécurité, personnel de cuisine, installations, etc.)*

## 4.8. Communication et sensibilisation

Une communication efficace est un élément crucial pour favoriser une culture de SST positive. La communication sur la SST adopte plusieurs formes, telles que la présente politique de SST, les déclarations du PDG, la formation de SST, les procédures et contrôles de SST, les rapports de SST et les campagnes de sensibilisation à la SST.

Chaque société de Teleperformance doit effectuer les communications de SST localement sur tous ses sites avec les méthodes s'adaptant le mieux à chacun d'eux, telles que des vidéos, des campagnes de sensibilisation à la SST, des posters ou des communications via CCMS. Pour soutenir cet effort, le groupe fournit des outils de communication, comme des vidéos sur la SST et des campagnes globales sur la SST (Passion4U).



## 5. Suivi et audit au niveau mondial

### 5.1. Audit à distance

Chaque société de Teleperformance doit télécharger vers TP Policy des preuves de conformité aux exigences du groupe en matière de SST sur tous ses sites. Chacune de ces preuves doit être renouvelée une ou deux fois par an selon le type de risque.

Les preuves sont vérifiées par l'équipe mondiale de SST au moins une fois par an afin de garantir la conformité aux principes directeurs de santé et de sécurité au travail à l'échelle internationale qui couvrent les domaines suivants :

- *Responsabilités, communication et sensibilisation en matière de SST*
- *Préparation à la SST*
- *Détection et prévention des risques pour la santé et la sécurité*

Chaque site est classé en fonction des résultats de l'audit. Selon la classification reçue dans chaque catégorie, la direction locale, en collaboration avec l'équipe mondiale de SST, met en place un plan d'action et un calendrier pour améliorer la conformité aux normes de SST et télécharger de nouvelles preuves qui seront examinées par l'équipe mondiale de SST.

### 5.2. Inspections de SST sur site

Parallèlement à l'audit à distance, l'équipe mondiale d'audit de conformité réalise des inspections de SST sur site en coordination avec l'équipe mondiale de SST.

L'équipe mondiale d'audit de conformité remet son rapport à la direction du site et de la société, en indiquant le résultat général de l'inspection de SST : Satisfaisant/Insatisfaisant, Constatation(s) critique(s) ou Constatations et observations. Après la remise du rapport, la direction du site et celle de la société adoptent un plan et un calendrier de mesures correctives pour chaque site en fonction des constatations.

### 5.3. Audits complets de SST

D'après les résultats des audits de conformité internes, qu'il s'agisse d'audits à distance sur TP Policy ou d'inspections de SST sur site, si des alertes de niveau critique ou élevé sont identifiées, selon une série de règles et de seuils prédéfinis, un audit complet du site ou de la société en question doit être réalisé sous 90 jours.

## **5.4. Rapports de SST**

Les résultats de l'équipe mondiale de SST sont communiqués au comité de direction chaque trimestre, et au comité d'audit et de conformité du conseil d'administration de Teleperformance chaque semestre.