

Politique de santé et sécurité au travail

1. 1. Introduction et objectifs

TLSccontact s'attache à garantir les normes de Santé et Sécurité au Travail (SST) les plus strictes pour ses employés, les prestataires de service et les visiteurs au sein de ses locaux. Notre objectif est de favoriser une culture de Santé et Sécurité au Travail positive et de réduire le risque de maladie ou d'accident lié au travail, en assurant un environnement de travail sûr.

L'objectif de cette politique est de définir comment TLSccontact gère la santé et sécurité au travail ainsi que son cadre de gestion, en déterminant les parties prenantes, les actions et les moyens associés. Cette politique SST s'applique à toute personne occupant nos locaux : les employés, les prestataires de services et les visiteurs.

2. Principes Généraux

TLSccontact s'engage à :

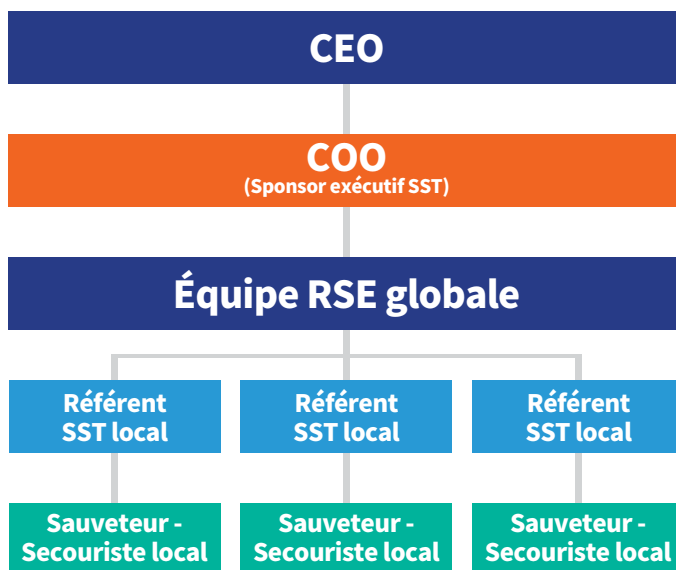
- garantir et maintenir des conditions de travail sûres et saines, y compris en ce qui concerne le matériel, les postes de travail et l'aménagement des sites ;
- effectuer l'évaluation des risques afin d'identifier, hiérarchiser et réduire les risques relatifs à la santé et la sécurité sur le lieu de travail et dans le cadre de nos activités professionnelles ;
- prévenir les accidents ou incidents SST sur nos sites et réagir rapidement et efficacement s'ils se produisent pour protéger nos employés, les prestataires de services et les visiteurs ;
- mettre à la disposition de tous les collaborateurs, des prestataires de services et visiteurs des informations et des ressources utiles, ainsi que des actions de formation afin de les aider à exercer leurs activités en toute sécurité ;
- consulter nos employés et leurs représentants sur les questions relatives à la santé et la sécurité au travail ;

- évaluer nos performances en matière de santé et sécurité par le biais d'analyses régulières, comprenant des audits annuels, même si une fréquence mensuelle est recommandée (sauf si la réglementation locale exige une fréquence différente) ;

- faire en sorte que les équipes des centres de visas et des bureaux corporate se conforment aux réglementations locales en vigueur en matière de santé et sécurité et qu'elles maintiennent un système permettant de suivre la mise en œuvre de nos obligations de santé et sécurité au travail.

3. Organisation et responsabilités

3.1. Organisation de la gestion SST chez TLSccontact



Chaque site TLSccontact dispose d'un **Réfèrent SST local**, aussi bien une ressource interne qu'un prestataire de service. Un Réfèrent SST est nommé par la **Direction régionale** pour chaque site opérationnel. Les Réfèrents SST pour les bureaux corporate sont nommés par le **COO (Chief Operating Officer)**. Le Réfèrent SST est rattaché à l'**équipe RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale)**. Le **COO** est le sponsor des questions de Santé et de Sécurité au Travail au sein de l'équipe exécutive. Le **CEO (Chief Executive Officer)** exerce la responsabilité ultime en matière de SST pour tous les sites de TLSccontact.

Politique de santé et sécurité au travail

3.2 Champ d'application de la politique SST

La présente politique s'applique à tous les sites de TLScontact (centres de visas et bureaux corporate).

3.3 Responsabilités

Le **CEO** est responsable de la Santé et de la Sécurité au travail au sein de TLScontact. La responsabilité de la mise en œuvre de la politique SST revient au **COO**. La **responsabilité quotidienne de veiller au respect de la politique SST** est confiée aux **Référents SST**. Dans les sites opérationnels, la **Direction régionale a la responsabilité** de nommer un Référent SST pour chaque site et de veiller à ce que le Référent SST soit dûment formé et respecte la politique SST de l'entreprise.

Le **Référent SST est chargé de** faire des rapports sur les événements SST (accidents, incidents survenus et ceux évités de justesse, questions de conformité, évaluations des risques, inspections de site, plans d'action, etc.) et de les analyser afin de déterminer les tendances ; et de faire des recommandations à l'équipe Responsabilité Sociale et Environnementale sur les mesures préventives ou correctives à mettre en œuvre en tenant compte du contexte réglementaire. Le Référent SST applique les instructions fournies par **l'Équipe RSE dont la responsabilité est d'évaluer les risques pour la santé et la sécurité et de mettre en œuvre des mesures pour les limiter.**

3.4 Responsabilités des employés

Chaque employé a l'obligation et la responsabilité de veiller de manière raisonnable, à sa propre sécurité et sa propre santé, et de celles des autres personnes susceptibles d'être affectées par ses actes ou ses omissions au travail. Ces devoirs consistent à :

- coopérer avec ses responsables hiérarchiques, les directeurs et employés des autres départements afin de garantir le constant respect de pratiques de travail sûres et saines ;

- signaler immédiatement tout problème concernant la santé et la sécurité au Référent SST local ; et

- adopter une attitude responsable sur le lieu de travail, assister aux formations SST et s'abstenir de tout comportement dangereux sur le lieu de travail.

3.5 Dangers spécifiques aux sites

Une évaluation des risques doit être effectuée au moins une fois par an sur chaque site de TLScontact. La Direction régionale peut prendre la décision de procéder à des évaluations plus fréquentes selon les besoins du site et la réglementation locale.

4. Contrôle des risques à l'échelle locale et aménagements

4.1 Signalement d'un accident ou d'un incident

Tous les accidents doivent être signalés au Référent SST local. Le Référent SST local est responsable de remplir et/ou tenir des registres appropriés et de mettre en place des mesures correctives et préventives afin d'éviter que des incidents semblables ne se reproduisent. La Direction locale est également responsable du maintien en bon état des fournitures de premiers secours.

Tous les incidents SST entraînant un arrêt de travail doivent également être signalés par le biais de la procédure de gestion des incidents de TLScontact (et les sites doivent se conformer à la réglementation locale relative à la protection de la vie privée et aux procédures de gestion des incidents). Le sponsor exécutif SST peut examiner ces données s'il le souhaite.

La Direction locale et les employés doivent être informés du nom du Référent SST local et de la façon de le contacter lorsqu'un incident se produit.

Tenue de registres d'incidents SST

Tous les registres doivent être lisibles et préciser les éléments suivants :

Politique de santé et sécurité au travail

- la date, l'heure et le lieu de l'accident et/ou de l'incident ;
- la ou les personnes impliquées et leurs coordonnées ;
- un résumé de ce qui s'est passé ;
- une liste de témoins, le cas échéant ;
- une description des blessures visibles ;
- si des premiers secours ont été administrés et par qui ;
- si la personne est retournée travailler, a été conduite à l'hôpital, chez son médecin ou à son domicile (ce critère permet de déterminer si l'incident peut être qualifié d'« incident avec arrêt de travail ») ;
- toute autre information sur les faits et dangers, ou sur la personne à qui l'incident a été signalé.

4.2 Alarme de détection et systèmes de prévention

Chaque site de TLScontact doit être équipé d'un système permettant la détection et l'alerte en cas d'incendie ou d'autres situations d'urgence. La Direction locale a la responsabilité de faire tester le système régulièrement et d'en assurer la maintenance par des prestataires habilités. La Direction locale a également la responsabilité de s'assurer que tous les équipements sont entretenus et maintenus en bon état de fonctionnement, ainsi que de tenir à jour des registres de maintenance et de test des équipements, conformément à réglementation locale.

4.3 Équipement des installations

Dans chaque site de TLScontact le Référent SST local doit veiller à ce que les équipements, le plan d'évacuation et les fournitures de premiers secours actuellement fournis sur le lieu de travail sont suffisants, adaptés, et qu'ils ne sont pas périmés (dans le cas des fournitures de premiers secours, par exemple).

Il convient de déterminer un nombre suffisant de sauveteurs / secouristes du travail qui doivent

être préalablement formés par un centre de formation agréé. La formation doit être renouvelée conformément à la réglementation locale.

- Les kits de premiers secours doivent être conformes aux normes locales en vigueur et adaptés à l'environnement de travail, à la catégorie de risque et au nombre d'employés.
- Toutes les fournitures de premiers secours doivent être contrôlées régulièrement afin de s'assurer que les kits de premiers secours sont complets et que tous les éléments qu'ils contiennent ne sont pas périmés.
- Le plan d'évacuation le plus récent doit être imprimé et affiché dans plusieurs endroits visibles afin de veiller à couvrir l'intégralité du site.

Remarque : sur les sites pourvus de défibrillateurs, c'est au Référent SST que revient la responsabilité de veiller au maintien du bon fonctionnement de ces appareils et à leur réparation. En outre, cette personne a la responsabilité de tenir à jour les registres de maintenance et de test d'équipements, conformément aux réglementations locales. Cette personne doit également s'assurer que la batterie et les électrodes ne sont pas périmées.

Cette vérification est essentielle pour veiller à ce que les équipements et les kits de premiers secours soient prêts à l'emploi au moment opportun.

4.4 Exercice d'évacuation

Les exercices d'évacuation nous permettent d'observer et d'identifier les actions appropriées pour réduire les risques d'accident et de blessures, et ont notamment pour objectif de :

- informer toutes les personnes occupant les lieux des procédures applicables ;
- évaluer l'efficacité des communications, documents, procédures et systèmes à observer en cas d'urgence et sur la préparation du personnel à réagir à de telles situations ;

Politique de santé et sécurité au travail

- détecter les défaillances des systèmes (ex. dysfonctionnement des alarmes, des éclairages, de l'ouverture automatique des portes de secours, etc.) ;
- identifier toute lacune éventuelle dans la stratégie d'évacuation ou dans les comportements des employés ; et
- tester les aménagements pour les personnes handicapées.

La Direction locale a la responsabilité d'effectuer un ou plusieurs exercices d'évacuation chaque année.

5. Communication et sensibilisation

Une communication efficace est un élément déterminant pour entretenir une culture SST positive. La communication en matière de SST peut prendre plusieurs formes : Politique SST, déclarations du CEO, actions de formation, procédures et contrôles locaux et de l'entreprise, signalement des incidents et campagnes de sensibilisation.

5.1 Formation des nouveaux employés

Pour entretenir une culture de santé et sécurité au travail positive chez TLScontact, les nouveaux collaborateurs suivent une formation de sensibilisation à cette culture (en personne par le Référent SST et/ou par le biais d'une plateforme de formation en ligne), et doivent attester qu'ils comprennent les responsabilités de toutes les parties prenantes.

L'objectif de la formation SST est de fournir aux salariés les connaissances et les aptitudes nécessaires pour travailler en toute sécurité, aussi bien pour eux-mêmes que pour leurs collègues. De plus, la formation a également

pour objectif d'accroître la sensibilisation aux questions SST et d'apprendre à identifier les risques, à les signaler et aussi à gérer les incidents. Cette formation doit être pratique et adaptée à chaque site. Les éléments suivants doivent y être intégrés :

- les responsabilités (employeur et employés) ;
- la liste des sauveteurs secouristes et « Mental Health First Aiders » (secouristes en matière de santé mentale) ;
- la formation à l'ergonomie (efficacité et confort dans l'environnement de travail) ;
- le comportement prudent à adopter dans diverses situations ;
- l'emplacement et l'utilisation appropriée des équipements SST ;
- les principaux risques de blessures et d'accidents sur le lieu de travail ;
- les procédures d'évacuation et rôles ; et
- la signalisation d'urgence, les itinéraires d'évacuation et les points de rassemblement.

5.2 Autres formations

D'autres formations sur les rôles et responsabilités spécifiques sont également dispensées. Le programme de formation dépend de l'organisation et des exigences réglementaires locales, mais inclut les éléments suivants :

- Sauveteurs / Secouristes du travail agréés locaux
- « Mental Health First Aiders »
- Équipes d'intervention d'urgence (pompiers et équipiers incendie)
- Formation dispensée par le Référent SST.