

Politique de Santé et Sécurité au Travail (SST)

Le groupe OUTSOURCIA s'engage à être responsable de la sécurité, de la prévention des accidents et de la protection de la santé physique et psychique au travail de l'ensemble de ses collaborateurs sur l'ensemble de ses sites d'implantation. Et ceci conformément à la constitution de l'Organisme International du Travail (OIT) qui établit le principe selon lequel les travailleurs doivent être protégés contre les maladies en général et les maladies professionnelles et les accidents qui résultent de leur travail en particulier.

Gouvernance et champ d'application

Cette politique est portée par la Direction des Ressources Humaines. Elle s'applique à l'ensemble des collaborateurs d'OUTSOURCIA ainsi qu'aux personnes externes lorsqu'elles sont présentes dans ses locaux. Les collaborateurs en télétravail n'entrent pas dans le champ d'application de cette politique. Toutefois, cette catégorie de collaborateurs est concernée par les visites médicales obligatoires et peut se rapprocher des référents de la santé et de la sécurité au travail en cas de besoin.

Notre objectif

Le groupe OUTSOURCIA a pour objectif de prévenir et gérer la santé et la sécurité de ses collaborateurs selon les modalités de la présente politique.

Nos engagements et responsabilités

Les engagements du Groupe

Le groupe OUTSOURCIA s'engage à :

- Offrir un milieu de travail sain et sécurisé à l'intégralité de ses collaborateurs présents sur l'ensemble des sites où il opère ;
- Assurer la protection de l'intégrité physique et psychologique de l'ensemble de sa force vive ;
- Respecter les principes généraux sur la sécurité au travail, la protection de la santé du travailleur, l'ergonomie, l'hygiène et l'embellissement des lieux de travail.

Les engagements des représentants de la Santé et Sécurité au travail

Les représentants de la SST de chaque pays s'engagent à :

- Détecter les risques professionnels auxquels sont exposés les salariés de l'entreprise ;
- Assurer l'application des textes législatifs et réglementaires concernant la sécurité et l'hygiène ;
- Veiller au bon entretien et au bon usage des dispositifs de protection des salariés contre les risques professionnels ;
- Veiller à la protection de l'environnement à l'intérieur et aux alentours de l'entreprise ;
- Porter les initiatives relatives notamment aux méthodes et procédés de travail, au choix du matériel, à l'appareillage et à l'outillage nécessaires ;
- Présenter des propositions concernant l'adaptation de l'environnement de travail des collaborateurs en situation de handicap dans l'entreprise ;
- Développer l'esprit et la culture de prévention des risques professionnels et de sécurité au sein de l'entreprise

Consignes générales de sécurité

L'ensemble des collaborateurs d'OUTSOURCIA ainsi que les personnes externes lorsqu'elles sont présentes dans ses locaux sont tenues :

- d'avoir connaissance de(s) :
 - Consignes SST ;
 - Conduites à tenir en cas d'incendie ou d'accident ;

- L'emplacement des moyens de secours et de lutte contre l'incendie ;
- La signalétique SST
 - de respecter :
- L'interdiction de fumer dans les locaux ;
- L'interdiction de consommer de l'alcool sur les lieux de travail ;
- L'interdiction de consommer des stupéfiants ;
- L'interdiction de mettre en danger autrui.

Evaluation des risques propres à notre secteur d'activités et à nos sites

Risque auditif

L'agent utilise un téléphone avec ou sans casque, avec ou sans fil dans un bureau isolé ou dans un espace collectif, avec ou sans séparation. Le temps passé par l'agent en utilisant son téléphone peut l'exposer à des risques auditifs.

- **Moyens de prévention** : les atteintes liées à l'exposition prolongée au bruit étant souvent progressives et n'étant pas immédiatement détectées par un déficit auditif (stade de surdité latente avec pertes d'audition détectables seulement à l'audiogramme), il convient de porter une attention soutenue aux autres effets possibles, tels que acouphènes, sifflements, bourdonnements d'oreille, otalgies et manifestations extra-auditives (céphalées), de manière à mettre en œuvre précocement des moyens de protection.

Risque visuel

Le travail continu sur écran sollicite fortement la vision : le mécanisme d'accommodation permanent provoque une fatigue oculaire après des efforts visuels prolongés. Les mauvaises conditions d'éclairage (reflets sur les écrans, éblouissement direct...) ou un poste peu ergonomique accentuent également la fatigue visuelle.

- **Moyens de prévention** : il convient de porter une attention particulière à l'évolution de la vue des collaborateurs. A noter que la fatigue des muscles oculaires se traduit par une vue de plus en plus trouble au fur et à mesure de l'effort, des picotements et rougeurs oculaires, des larmoiements, des clignements intempestifs des paupières et des maux de tête.

Risque vocal

Les troubles vocaux (fatigue et modification de la voix) touchent très fréquemment les agents : les conversations permanentes et prolongées, dans un environnement bruyant, exigent une utilisation et une élévation de la voix constantes, ce qui peut entraîner l'apparition d'aphonies temporaires (extinctions de voix) et de douleurs laryngées.

- **Moyens de prévention** : il convient de porter une attention particulière à l'apparition d'aphonies temporaires (extinctions de voix) et de douleurs laryngées.

Risques de troubles musculo-squelettiques

La position statique assise prolongée de l'agent, l'utilisation constante du clavier, de la souris et de l'écran de l'ordinateur et le travail permanent au téléphone génèrent des contraintes posturales au niveau du dos, du cou et du poignet.

Il peut en résulter des cervicalgies et des lombalgies ainsi que des affections du poignet (syndrome du canal carpien), par compression par appui sur le talon de la main. Cette compression est responsable de fourmillements dans le territoire du nerf médian sous le ligament carpien palmaire situé à la face antérieure du poignet.

- **Moyens de prévention** il convient de porter une attention particulière à l'apparition de ces symptômes et à la posture des agents lors de l'inspection des sites par les médecins du travail.

La conception et l'aménagement des postes et espaces de travail sont des mesures de prévention efficaces : ergonomie du siège et des appareils téléphoniques et du poste de travail, éclairage suffisant et climatisation et acoustique adaptées. Tout ceci garantit une bonne prévention des risques auditifs, visuels et musculo-squelettiques.

Risques psychologiques

Ces troubles peuvent avoir deux origines : le stress managérial (organisation, contrôle et rythme de travail) et le stress lié à la tension émotionnelle de la relation avec la clientèle.

• **Moyens de prévention** :: Les signes de souffrance mentale peuvent se traduire par des problèmes gastro-intestinaux, de l'irritabilité, de la fatigue chronique, une altération du sommeil ou une démotivation. Les collaborateurs concernés par ces symptômes doivent alerter leur hiérarchie et le médecin du travail avant que des troubles anxio-dépressifs sérieux et des symptômes d'épuisement ne s'installent.

Mesures de prévention générale

Les mesures de prévention essentielles résident dans une saine organisation et des aménagements ergonomiques des postes et des espaces de travail des agents. Ces mesures regroupent :

- Des mesures de prévention organisationnelles (adaptation de la charge et du rythme de travail et des styles de management) ;
- Des mesures de prévention techniques (adaptation de l'ergonomie des postes de travail et des locaux, choix et utilisation de casques et d'écouteurs téléphoniques indiqués) ;
- La formation et l'information des collaborateurs ;
- La surveillance médicale.

Au-delà de l'amélioration des conditions de travail et de la santé au travail des employés des centres d'appel, ces mesures entraînent une meilleure productivité du fait de l'augmentation de la motivation et de la réduction du turn-over et de l'absentéisme.

Il convient d'évaluer les risques professionnels au niveau de chaque site et de les mettre à jour régulièrement dans la présente politique.

Audit et suivi

Chaque site est tenu de mettre en place des audits réguliers ou des inspections de site de manière périodique afin de vérifier la performance de cette politique et des actions mises en place. Lorsque cela est nécessaire, les actions doivent être ajustées pour assurer l'efficacité du système de management SST.

Contrôle du document

Nom du document : Politique de santé et de sécurité au travail (SST)

N° de version : 1

Auteur du document : Sofia Ababou

Date d'effet : 01/06/2021

Approbation du document

Nom	Rôle	Date
Franck Polizzi	Directeur Général	15/05/2021

Historique des révisions et des modifications

Auteur des modifications	Résumé des modifications	Date de révision