



outsourcia
Customer Obsession

Politique **de santé et** **sécurité au travail**

Le groupe OUTSOURCIA s'engage fermement à assumer sa responsabilité en matière de sécurité, de prévention des accidents et de protection de la santé physique et mentale de tous ses collaborateurs, quel que soit le site où ils travaillent. Cet engagement est conforme aux principes de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Champ d'application et gouvernance

La politique SST s'applique à tous les collaborateurs d'OUTSOURCIA, y compris ceux en télétravail, ainsi qu'aux personnes externes présentes sur nos sites. La Direction des Ressources Humaines est responsable de la mise en œuvre de cette politique et de son suivi.

Chez OUTSOURCIA, chaque pays dispose d'un comité de sécurité chargé d'examiner les performances en matière de SST et de proposer des améliorations continues. Cette approche assure que les initiatives SST sont bien comprises, acceptées et implémentées de manière collaborative à travers toute l'entreprise.

Objectifs et cibles

Dans le cadre de notre engagement envers la sécurité et le bien-être de nos employés, nous avons établi des objectifs clairs pour renforcer notre performance en matière de santé et sécurité au travail.

Notre priorité absolue est de créer un environnement de travail sûr et sain pour tous nos collaborateurs. Cela implique la prévention des risques professionnels et la promotion du bien-être général.

Nous nous sommes fixé pour objectif de réduire significativement le taux d'accidents de travail, visant une diminution de 10% d'ici 2030 grâce à des initiatives focalisées sur la prévention, la formation et l'amélioration continue de nos processus.

Parallèlement, nous nous engageons à améliorer la satisfaction de nos employés en ce qui concerne leurs conditions de travail et leur sécurité. Nous prévoyons d'augmenter cette satisfaction de 15% d'ici 2030, mesurée à travers des enquêtes annuelles de satisfaction.

En outre, nous condamnons fermement toute forme de travail des enfants ou de travail forcé, et avons mis en place des procédures rigoureuses pour prévenir et atténuer ces risques dans nos opérations.

Consignes générales de sécurité :

Chez OUTSOURCIA, la sécurité est une priorité absolue pour tous nos collaborateurs et visiteurs. À cet effet, nous exigeons que chacun :

- Soit familiarisé avec les consignes de sécurité et les procédures à suivre en cas d'urgence
- Connaisse l'emplacement des équipements de secours et de lutte contre l'incendie.
- Respecte strictement les règles établies, y compris l'interdiction de fumer dans les zones non désignées à cet effet, de consommer de l'alcool ou des stupéfiants, et de mettre autrui en danger.

Nos engagements et responsabilités

Les engagements du Groupe

Le groupe OUTSOURCIA s'engage à :

- Offrir un environnement de travail sûr et sain à tous les collaborateurs sur tous nos sites ;
- Garantir la protection de leur intégrité physique et psychologique ;
- Respecter les principes généraux de sécurité au travail et de protection de la santé des travailleurs.

Les engagements des représentants de la Santé et Sécurité au travail

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

- Appliquer les textes législatifs et réglementaires concernant la sécurité ;
- Assurer le respect des normes d'hygiène pour garantir un environnement de travail sain et sûr ;
- Assurer l'entretien et l'utilisation adéquate des dispositifs de protection ;
- Protéger l'environnement à l'intérieur et autour de l'entreprise ;
- Proposer des initiatives visant à améliorer les méthodes de travail et l'environnement des collaborateurs, notamment ceux en situation de handicap
- Promouvoir une culture de prévention des risques professionnels et de sécurité au travail.

Formation SST

La formation en Santé et Sécurité au Travail (SST) est une priorité absolue au sein de notre entreprise. Nous veillons à ce que chaque nouvel employé reçoive une initiation à la SST lors de son intégration. De plus, des sessions de formation annuelles sont organisées pour renforcer les compétences en secourisme, en gestion des incendies et en réaction aux situations d'urgence. Ces formations visent non seulement à préparer nos équipes à réagir efficacement face aux incidents, mais aussi à promouvoir une culture de sécurité proactive où chaque employé est conscient des meilleures pratiques pour maintenir un environnement de travail sûr.

Dans cet esprit, d'ici 2030, nous nous engageons à accroître de 25% le nombre de collaborateurs participant chaque année aux programmes de formation. Cette initiative vise à renforcer leurs compétences et leur expertise, et à soutenir leur développement professionnel au sein d'OUTSOURCIA.

Risques spécifiques & mesures préventives

Risque visuel

Le travail prolongé sur écran peut entraîner une fatigue oculaire, exacerbée par des conditions de travail inadaptées telles qu'un éclairage insuffisant ou un agencement de poste peu ergonomique

En conséquence, nous veillons attentivement à la santé visuelle de nos collaborateurs et prenons des mesures préventives adaptées pour prévenir tous troubles oculaires.

Risque vocal

Les conversations fréquentes et prolongées dans des environnements bruyants peuvent causer des troubles vocaux tels que les extinctions temporaires de la voix ou les douleurs laryngées. Pour prévenir ces problèmes, nous fournissons des casques antibruit équipés de microphones de qualité pour réduire l'exposition au bruit, tout en sensibilisant nos collaborateurs aux signes précurseurs de ces troubles et aux bonnes pratiques vocales.

Risques de troubles musculo-squelettiques

La position assise prolongée et l'utilisation intensive du clavier, de la souris et de l'écran peuvent entraîner des contraintes posturales et des troubles musculo-squelettiques comme les cervicalgies, les lombalgies et le syndrome du canal carpien. Pour prévenir ces risques, nous adoptons des mesures préventives telles que l'ergonomie adaptée des postes de travail et des programmes réguliers de sensibilisation aux bonnes pratiques ergonomiques.

Risque auditif

Pour prévenir les risques auditifs associés à une utilisation prolongée du casque, nous maintenons une vigilance constante. Nous mettons en place des moyens de protection appropriés, tels que des équipements de qualité, ainsi que des programmes de sensibilisation réguliers pour informer nos collaborateurs sur les symptômes auditifs à surveiller, comme les acouphènes, les sifflements, les bourdonnements d'oreille et les otalgies. De plus, une visite médicale annuelle est mise en œuvre pour évaluer et surveiller la santé auditive de nos employés.

Risques psychologiques

Les pressions liées à l'organisation du travail et aux interactions avec la clientèle peuvent causer des troubles psychologiques tels que le stress et l'épuisement professionnel. Il est crucial de reconnaître les signes de détresse mentale chez les collaborateurs et de mettre en place des mesures de prévention telles que des ajustements organisationnels, un soutien managérial approprié et un accès à une assistance psychologique si nécessaire.

Amélioration continue

Chaque année, nous procédons à des évaluations des risques pour identifier et traiter les dangers potentiels dans son environnement de travail. Tous les incidents ou accidents sont minutieusement documentés et analysés afin de déterminer leurs causes et de mettre en œuvre des actions correctives. Nous organisons également des réunions annuelles pour évaluer notre politique Santé, Sécurité et Travail (SST), examiner nos progrès et ajuster nos stratégies si nécessaire, démontrant ainsi notre engagement envers une amélioration continue de la sécurité au sein d'OUTSOURCIA.

