

Teleperformance Group

Richtlinie zu Arbeits- sicherheit und Gesundheits- schutz



Dokumentenkontrolle

Name des Dokuments: Konzernrichtlinie zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
 Version Nr.: 2
 Autor des Dokuments: Annette Engelsgaard & Aurélie Dubost
 Datum des Inkrafttretens: 01.08.2019
 Überprüfungsintervall: jährlich

Genehmigung des Dokuments		
Name	Funktion	Datum
Leigh Ryan	Chief Legal Officer und Chief Compliance Officer	30.07.2019

Überarbeitungs-/Änderungsprotokoll		
Autor der Änderung	Zusammenfassung der Änderung	Datum der Überarbeitung



Alan Winters
 Group Chief Administrative Officer,
 Deputy Global Compliance Officer,
 Group Chief Privacy and Data Protection
 Officer

1. Einführung und Zielsetzung

Teleperformance strebt für seine Mitarbeiter, Auftragnehmer und Besucher nach dem höchsten Standard für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz („A&G“). Wir möchten eine positive Sicherheits- und Gesundheitskultur fördern und durch ein sicheres Arbeitsumfeld das Risiko arbeitsbedingter Erkrankungen und Verletzungen verringern.

Diese Richtlinie gibt vor, welche organisatorischen Maßnahmen von Teleperformance im Hinblick auf Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz zu treffen sind und wie sie umgesetzt werden (wer macht was, wann und wie). Diese A&G-Richtlinie gilt für alle Personen, die unsere Standorte betreten – Mitarbeiter, Auftragnehmer und Besucher.

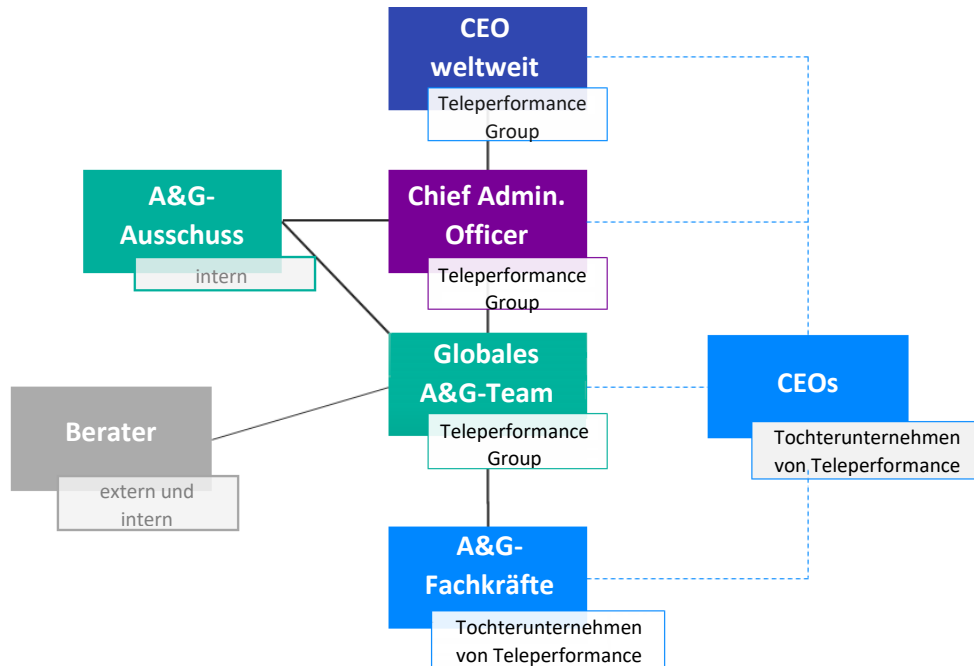
2. Allgemeine Grundsätze

Teleperformance verpflichtet sich zur:

- *Bereitstellung und Aufrechterhaltung sicherer und gesunder Arbeitsbedingungen (einschließlich Arbeitsmittel, Arbeitsplatz und Ausstattung/Mobiliar)*
- *Durchführung einer regelmäßigen Gefährdungsbeurteilung zur Ermittlung, Priorisierung und Bewältigung von Sicherheits- und Gesundheitsrisiken, die an unseren Arbeitsplätzen und im Rahmen unserer Tätigkeiten entstehen*
- *Verhinderung von Arbeitsunfällen und die Gesundheit und Sicherheit beeinträchtigenden Störungen an unseren Standorten sowie schnelle und wirksame Reaktion bei Unfällen/Störungen zum Schutz unserer Mitarbeiter, Auftragnehmer und Besucher*
- *Bereitstellung geeigneter Schulungen, Informationen und sonstiger Mittel zur Unterweisung aller Mitarbeiter, Auftragnehmer und Besucher, damit sie ihre Tätigkeiten sicher ausführen können*
- *Beratung unserer Mitarbeiter und ihrer Vertreter in Fragen, die ihre Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit betreffen*
- *Evaluierung unserer A&G-Maßnahmen durch regelmäßige Wirksamkeitskontrollen*
- *Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften zum Schutz von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz sowie zur Unterhaltung von Managementsystemen, die die Einhaltung unserer Compliance-Verpflichtungen sicherstellen*

3. Organisation und Verantwortlichkeiten

3.1. A&G-Organisation bei Teleperformance



Jedes einzelne Teleperformance-Unternehmen ist dafür verantwortlich, mindestens eine qualifizierte und erfahrene Fachkraft für Arbeitsschutzthemen zu ernennen, die sich beim H&S SME Learning Path registrieren und dem örtlichen Arbeitsschutzausschuss (ASA) angehören. Über den H&S SME Learning Path werden unter anderem ausführliche Schulungen zu dieser A&G-Richtlinie sowie Instrumente zur Standortinspektion, Gefährdungsbeurteilung, Unfall-/Störungsmeldung, Evakuierungsübung und zur Unterweisung neuer Mitarbeiter zur Verfügung gestellt. Allen A&G-Fachkräften steht im Intranet von Teleperformance ein konzerneigenes A&G-Instrumentarium (Teleperformance H&S Toolkit) zur Umsetzung unserer A&G-Kultur zur Verfügung, denn Teleperformance hat sich dazu verpflichtet, seinen Mitarbeitern und Auftragnehmern kontinuierlich sichere und gesunde Arbeitsbedingungen zu bieten und daher das Risiko von Gesundheitsschäden und Verletzungen bei der Arbeit möglichst gering zu halten.

3.2. Geltungsbereich der A&G-Richtlinie

Der Geltungsbereich dieser A&G-Richtlinie erstreckt sich auf die Standorte von Teleperformance Core Services, einschließlich ARM und DIBS, unabhängig davon, ob diese geleast oder firmeneigen, gemeinsam genutzt oder dediziert sind.

Language Line, TLS und Heimarbeiter gehören nicht zur Zielgruppe dieser A&G-Richtlinie.

Bei Teleperformance gibt es mehrere Betriebsabläufe, in deren Rahmen Mitarbeiter beim Kunden vor Ort arbeiten. Diese A&G-Richtlinie gilt zwar für unser gesamtes Personal, jedoch hat für unsere Mitarbeiter, die beim Kunden vor Ort arbeiten, die entsprechende Kundenrichtlinie Vorrang. Die beim Kunden für die Arbeiten von Teleperformance zuständige Person ist dafür verantwortlich, dass vor Ort eine adäquate A&G-Richtlinie eingerichtet ist und diese ordnungsgemäß umgesetzt wird. Falls beim Kunden keine spezifische Arbeitsschutzrichtlinie vorliegt, müssen die Arbeitsabläufe mindestens den Anforderungen dieser A&G-Richtlinie Rechnung tragen.

3.3. Verantwortlichkeiten auf Seiten von Teleperformance

Die Gesamtverantwortung für die Umsetzung dieser A&G-Richtlinie liegt beim Group Chief Executive Officer. Für die Umsetzung dieser A&G-Richtlinie an den verschiedenen Standorten von Teleperformance ist der jeweilige CEO verantwortlich.

Die Verantwortung für die tägliche Einhaltung dieser A&G-Richtlinie liegt bei der A&G-Fachkraft des jeweiligen Teleperformance-Unternehmens. Wenn ein Teleperformance-Unternehmen mehrere Standorte hat, legt der CEO des Unternehmens im Geschäftsplan fest, wer die beauftragte A&G-Fachkraft auf Standortebene unterstützen soll. Jedes Teleperformance-Unternehmen ernennt einen Arbeitsschutzausschuss oder eine entsprechende Arbeitsgruppe, die die A&G-Risiken am jeweiligen Standort beurteilt und Maßnahmen zur deren Reduzierung vorschlägt. Zum Arbeitsschutzausschuss sollen auch Vertreter der oberen Führungsebene (z. B. CEO, CFO, EVP, CHRO oder CIO) gehören.

Es liegt in der Verantwortung jedes Teleperformance-Unternehmens (in der Regel des CEO oder des CHRO) sicherzustellen, dass alle Fragen im Hinblick auf Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz besprochen bzw. (sofern vorhanden) den Arbeitnehmervertretern mitgeteilt werden.

3.4. Verantwortlichkeiten auf Seiten der Mitarbeiter

Alle Mitarbeiter haben die Pflicht und die Verantwortung, angemessen auf ihre eigene Gesundheit und Sicherheit sowie auf die anderer Personen zu achten, die gegebenenfalls von ihren ausgeführten (oder unterlassenen) Tätigkeiten betroffen sind. Dies beinhaltet folgende Verantwortungen:

- *Kooperation mit Vorgesetzten und anderen Abteilungsleitern, um die Einhaltung der Maßnahmen für einen sicheren und gesunden Arbeitsplatz zu gewährleisten*
- *Meldung jeglicher Bedenken in Bezug auf Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz an eine vom CEO des Unternehmens benannte Stelle vor Ort (gegebenenfalls an die Geschäftsleitung des Kunden, bei dem die Arbeit ausgeführt wird)*
- *Verantwortungsbewusstsein am Arbeitsplatz, Teilnahme an A&G-Schulungen und Unterlassung jeglichen sicherheitsgefährdenden Verhaltens bei der Arbeit*

3.5. Standortsspezifische Gefahren

Die einzelnen Teleperformance-Unternehmen sind für die Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung für jeden ihrer Standorte und deren Umgebung verantwortlich, da ortsspezifische Gefahren mit den Gebäuden (z. B. Treppen, Flure, Parkplätze, Kantinen, Fitnessstudios, Schlafräume) sowie mit den äußeren Umweltbedingungen (z. B. Gefahr von Überschwemmungen, Stürmen, Erdbeben, kriegerischen Auseinandersetzungen) verbunden sein können.

4. Örtliche Kontrolle und Lenkung der A&G-Maßnahmen

Jedes Teleperformance-Unternehmen ist dafür verantwortlich, dass an jedem seiner Standorte ausreichend gut geschultes Personal vorhanden ist, um die A&G-Aufgaben ordnungsgemäß zu verwalten, die Unterweisung der Mitarbeiter sicherzustellen sowie Risikokontrollmaßnahmen durchzuführen und somit das Unternehmen bei der Ermittlung, Priorisierung und Bewältigung von A&G-Risiken zu unterstützen.

4.1. A&G-Gefährdungsbeurteilung

Jedes Teleperformance-Unternehmen ist dafür verantwortlich, dass an jedem seiner Standorte jährlich eine Beurteilung der Risiken im Hinblick auf die Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz stattfindet, um systematisch alle Arten potenzieller Gefahren zu ermitteln. Darüber hinaus ist bei jeder größeren Änderung der Räumlichkeiten (z. B. Erweiterung oder Renovierung) eine erneute A&G-Gefährdungsbeurteilung durchzuführen. Nach jeder A&G-Gefährdungsbeurteilung ist die jeweilige Standortleitung dafür zuständig, innerhalb eines klar definierten Zeitraums geeignete Maßnahmen zur Minderung der ermittelten Risiken zu ergreifen.

4.2. Standortinspektion

Jedes Teleperformance-Unternehmen ist für die Durchführung von Inspektionen vor Ort verantwortlich. Diese bestehen jeweils aus einer Begehung der Anlage zur Überprüfung auf physische Gefahren (z. B. blockierte Fluchtwege), ordnungsgemäße Wartung der Ausrüstung, gefährliche Bedingungen und die allgemeine Ordnung am Standort. Die Standortinspektionen sind mindestens monatlich (gegebenenfalls

auch häufiger) gemäß der jeweiligen A&G-Gefährdungsbeurteilung durchzuführen. Wenn potenzielle Risiken festgestellt werden, ist die Standortleitung vor Ort dafür verantwortlich, innerhalb eines klar definierten Zeitraums entsprechende Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

4.3. Ereignisverfolgung bei Unfällen, Störungen und Beinahe-Unfällen

Jedes Teleperformance-Unternehmen ist verantwortlich für die Unterhaltung eines Prozesses zur Analyse, Überwachung und Meldung aller Unfälle, Störungen und Beinahe-Unfälle, die am Standort oder in dessen Umgebung auftreten. In diesem Prozess muss definiert sein, dass die Standortleitung entsprechende Korrektur- bzw. Vorbeugemaßnahmen ergreift, um die Wahrscheinlichkeit künftiger Unfälle oder Störungen zu verringern, die zu Verletzungen von Mitarbeitern, Auftragnehmern oder Besuchern führen könnten.

4.4. Erkennungs- und Alarmsysteme / Standortausrüstung

Jeder Teleperformance-Standort muss mit einem System ausgestattet sein, das einen Brand oder einen anderen Notfall erkennt und entsprechend Alarm auslöst. Die Standortleitung ist dafür verantwortlich, dass dieses System regelmäßig überprüft und von einschlägig geschultem Personal ordnungsgemäß gewartet wird. Die Standortleitung ist ebenfalls dafür zuständig, dass sich jegliche Ausrüstung am oder beim Teleperformance-Standort in einwandfreiem Zustand befindet und die Protokollierung entsprechender Prüfungs- und Wartungsarbeiten gemäß den örtlichen Vorschriften aktuell gehalten wird.

4.5. Evakuierungsübungen

Evakuierungsübungen helfen uns, geeignete Maßnahmen zur Verringerung des Unfall- und Verletzungsrisikos zu ermitteln, und dienen unter anderem dazu:

- *alle betroffenen Personen mit den Abläufen vertraut zu machen*
- *Schwachstellen in der Notfallkommunikation, in Verfahren und Systemen herauszufinden*
- *Schäden oder Mängel an Ausrüstungen zu erkennen (wie nicht funktionierende Alarmsirenen/-lampen, verriegelte Ausgänge, die sich nicht automatisch öffnen, usw.)*
- *Schwachstellen in der Evakuierungsstrategie oder Fehler im Verhalten der Mitarbeiter zu ermitteln*
- *die Notfallvorkehrungen für Personen mit Behinderung zu testen*

Die Leitung des jeweiligen Teleperformance-Standorts ist für die Durchführung einer oder mehrerer Evakuierungsübungen pro Jahr verantwortlich, abhängig von der Personalkapazität des Standorts (z. B. Anzahl der Schichten pro Tag/Nacht und Schichtwechsel) sowie den Vorgaben aus der standortspezifischen A&G-Gefährdungsbeurteilung. In jedem Fall muss sichergestellt sein, dass die Mehrheit der Mitarbeiter an mindestens einer Evakuierungsübung pro Jahr teilnimmt.

4.6. Unterweisung neuer Mitarbeiter

Um neu eingestellte Mitarbeiter von Anfang an mit der Sicherheits- und Gesundheitskultur von Teleperformance vertraut zu machen, erhalten sie jeweils eine persönliche Einweisung in die A&G-Kultur, im Anschluss derer sie bestätigen, dass sie die Verantwortlichkeiten aller Beteiligten verstanden haben.

Ziel dieser Erstunterweisung ist es, neue Mitarbeiter verstärkt zu sicherheitsgerechtem und gesundheitsbewusstem Verhalten zu motivieren und so die Risiken im Hinblick auf die Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz zu minimieren. Die Erstunterweisung sollte praktisch ausgerichtet und speziell auf den einzelnen Standort zugeschnitten sein. Die wichtigsten zu behandelnden Themen sind hierbei:

- *Verantwortlichkeiten (Arbeitgeber und Mitarbeiter)*
- *Ergonomische Gestaltung von Arbeitsplätzen*
- *Sicheres Verhalten in unterschiedlichen Situationen*
- *Hauptrisiken von Verletzungen und Unfällen am Arbeitsplatz*
- *Evakuierungsverfahren und Rollenverteilung (wer macht was)*
- *Rettungszeichen, Fluchtwege und Sammelstellen*

4.7. Sonstige Unterweisung

Jedes Teleperformance-Unternehmen ist für die Bereitstellung zusätzlicher Schulungen für bestimmte Rollen und Verantwortlichkeiten an jedem seiner Standorte verantwortlich. Der Schulungsplan wird in Abhängigkeit des jeweiligen Unternehmens und der behördlichen Anforderungen lokal festgelegt, soll jedoch mindestens Folgendes beinhalten:

- *A&G-Fachkräfte (u. a. IOSH, NEBOSH)*
- *Ersthelfer*
- *Notfallteams (Brandbekämpfung, Abriegelung, Überprüfung auf im Gebäude befindliche Personen ...)*
- *Standortmanagement*
- *Sonderteams (z. B. Sicherheit, Küchenpersonal, Anlagen usw.)*

4.8. Kommunikation und Sensibilisierung

Wirksame Kommunikation ist ein wesentlicher Bestandteil der Förderung einer positiven Sicherheits- und Gesundheitskultur. Die Kommunikation zum Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz erfolgt in verschiedenen Formen, z. B. über diese A&G-Richtlinie, Mitteilungen des CEO, A&G-Unterweisung, A&G-Verfahren und -Kontrollen, A&G-Reporting sowie bewusstseinsbildende A&G-Kampagnen.

Jedes Teleperformance-Unternehmen ist dafür verantwortlich, den Informationsfluss zum Thema A&G an allen seinen Standorten mit den jeweils am besten geeigneten Methoden vor Ort durchzuführen, z. B. über Videos, Informations- und Sensibilisierungskampagnen, Poster und/oder über CCMS. Zu diesem

Zweck stellt der Konzern Kommunikationsinstrumente, z. B. A&G-Videos und globale A&G-Kampagnen (Passion4U) zur Verfügung.

5. Globale Kontrolle und Revision

5.1. Fernrevision

Jedes Teleperformance-Unternehmen ist dafür verantwortlich, die Nachweise für die Einhaltung der Anforderungen des Konzerns in Bezug auf die Umsetzung der A&G-Richtlinie an allen seinen Standorten in TP Policy hochzuladen. Jeder Nachweis muss je nach Art des Risikos jährlich oder halbjährlich erneuert werden.

Die Nachweise werden mindestens einmal jährlich von der konzernübergreifenden Abteilung für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Global H&S Team) geprüft, um sicherzustellen, dass die internationalen Arbeitsschutzrichtlinien für die folgenden Bereiche eingehalten werden:

- *Verantwortlichkeiten, Informationsfluss und Sensibilisierung in Bezug auf A&G*
- *A&G-Vorsorge*
- *Risikoerkennung und Gefährdungsprävention*

Jeder einzelne Standort erhält eine Bewertung auf der Grundlage der Revision. Je nach Bewertung in den verschiedenen Kategorien erstellt die Standortleitung in Zusammenarbeit mit dem Global H&S Team einen Aktionsplan (einschließlich Fristen) für die bessere Einhaltung von A&G-Bestimmungen und die Einreichung neuer Nachweise zur Überprüfung durch das Global H&S Team.

5.2. A&G-Inspektion vor Ort

Zusätzlich zur Fernrevision wird jeweils vom Global Compliance Audit Team in Abstimmung mit dem Global H&S Team eine A&G-Inspektion vor Ort durchgeführt.

Das Global Compliance Audit Team übermittelt den Bericht mit dem Gesamtergebnis der A&G-Inspektion an die Leitung des betreffenden Standorts und an die Unternehmensleitung: zufriedenstellende(s)/unzufriedenstellende(s), kritische(s) Ergebnis(se), sonstige Ergebnisse und Beobachtungen. Im Anschluss an den Bericht erstellt jeweils die Leitung des Standorts zusammen mit der Unternehmensleitung auf Grundlage der Ergebnisse einen Plan für Korrekturmaßnahmen mit den dazugehörigen Fristen.

5.3. Umfassende A&G-Revision

Auf die interne Überprüfung (entweder Fernrevision über TP Policy oder A&G-Inspektion vor Ort) folgt bei Feststellung von Problemen/Störungen auf hohem Niveau jeweils anhand von vordefinierten Regeln und

Schwellenwerten innerhalb von 90 Tagen eine vollständige A&G-Revision des betreffenden Standorts bzw. Unternehmens.

5.4. A&G-Reporting

Die Ergebnisse der A&G-Revisionen werden vierteljährlich dem Executive Committee und halbjährlich dem Audit and Compliance Committee des Vorstands von Teleperformance vorgelegt.