

## VOYAGEURS ET EXPATRIÉS – Questions fréquemment posées

Votre entreprise s'est associée avec International SOS pour vous fournir conseil et assistance, dans le domaine de la santé et de la sécurité, avant, pendant et après vos voyages à l'étranger. Avant le voyage, nous vous recommandons de consulter nos guides pays en ligne. Si vous avez besoin de plus d'informations ou si vous avez des questions spécifiques, contactez un centre d'assistance d'International SOS avant votre voyage. Pendant votre séjour, vous pouvez nous contacter pour des conseils ou des urgences tels que :

- Des conseils médicaux sur les vaccins et des conseils sécurité avant votre voyage à l'étranger
- Si vous ne vous sentez pas bien, nauséeux ou si vous vous êtes blessé
- Vous êtes blessé dans un accident de voiture ou craignez pour votre sécurité

Renseignez-vous auprès de votre responsable dès aujourd'hui pour en apprendre plus sur les services auxquels vous donne droit cette adhésion.

### Q. Qui est International SOS ?

International SOS est le leader mondial de la maîtrise des risques de santé et de sécurité à l'international.

Notre mission : accompagner les entreprises, les organisations gouvernementales et non-gouvernementales, dans la protection de leurs employés en voyage, en mission internationale ou en environnement isolé, et dans l'application de leur Devoir de Protection.

Une expertise unique : 11 000 collaborateurs, dont 48% de personnel médical à temps plein et 200 spécialistes sécurité, sont à l'écoute 24h/24 et 7j/7, pour prendre soin de nos clients et de leurs employés.

Nous proposons une large gamme de programmes de prévention, de conseil et aussi d'assistance en cas de maladie, d'accident, de catastrophe naturelle ou de troubles sociopolitiques, grâce à une expertise locale et globale.

### Q. Qui est Control Risks ?

Control Risks est un cabinet indépendant spécialisé dans la gestion des risques politiques, sécuritaires, de réputation et d'intégrité. Nous permettons à nos clients de comprendre et maîtriser leurs risques, dans des environnements complexes ou hostiles.

Depuis sa fondation en 1975, la combinaison unique de notre offre de services, de notre présence globale, de nos standards de qualité et de notre réputation, nous permet de proposer à nos clients des solutions adaptées à la résolution de leurs problèmes, dans le but d'optimiser leur développement à l'international.

### Q. Qu'est-ce qu'un Centre d'Assistance ?

Nos centres d'assistance sont des plateaux d'appel, ouverts 24h/24, 7j/7, comportant des médecins, infirmières, experts sécurité, coordinateurs multilingues ainsi que du personnel de support logistique. **Nous pouvons répondre rapidement à n'importe quel type d'appel, pour des problèmes bénins comme pour des situations d'urgence.**

### Q. Quand puis-je appeler un Centre d'Assistance ?

Vous pouvez appeler International SOS pour une simple question d'ordre médical ou sécurité ou même en cas d'urgence. En tant que membre, vous avez accès à des conseils et à l'assistance de nos experts 24h/24.

#### Conseil et assistance avant le départ :

- Consultez en ligne les guides santé et sécurité sur votre destination.
- Contactez un centre d'Assistance pour poser des questions à nos experts santé et/ou sécurité (comme par exemple sur les vaccins nécessaires, les zones sensibles, etc.).
- Inscrivez-vous aux alertes e-mails médicales et/ou sécurité sur le site d'International SOS.

#### Conseil et assistance pendant votre voyage :

- Contactez un Centre d'Assistance pour des problèmes bénins ou des cas d'urgences médicaux et/ou sécurité.
- Contactez un Centre d'Assistance si vous avez besoin de consulter un médecin ou un dentiste, ou de vous rendre dans une clinique.
- International SOS peut vous faire admettre dans un hôpital et prendre en charge l'avance des frais d'hospitalisation à la place de votre entreprise ou assureur.

### En cas d'urgence :

- Contactez un Centre d'Appel immédiatement.
- Nous vous fournirons immédiatement des conseils sur votre cas et mettrons en place les actions nécessaires.
- Nous coordonnerons les soins médicaux d'urgence ou le soutien sécurité.

### Conseil et assistance après voyage :

- Contactez un Centre d'Assistance si vous ne vous sentez pas bien.
- Nous vous fournirons immédiatement des conseils et des recommandations.
- International SOS peut vous assister dans la prise d'un rendez-vous de contrôle ou pour une admission à l'hôpital si nécessaire.

### Q. Comment contacter un Centre d'Assistance ?

1. Contactez le Centre d'Assistance 24/7 au numéro + 33 155 633 155 (Paris) ou + 44 (0) 208 762 8008 (Londres) ou un des 27 autres Centres d'Assistance ([www.internationalsos.com/locations](http://www.internationalsos.com/locations))
2. Contactez le Centre d'Assistance le plus proche de vous grâce à l'application mobile d'International SOS.

### Q. Est-ce qu'il existe de l'information disponible avant le voyage ?

En plus de bénéficier par téléphone des conseils et de l'information, vous pouvez accéder aux Guides Pays Santé & Sécurité en vous connectant sur le site d'International SOS [www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com) à l'aide de votre numéro de membre. Vous pouvez également vous inscrire pour recevoir des alertes e-mails.

Les Guides Pays d'International SOS vous apportent des conseils médicaux et sécurité ainsi que des informations d'ordre général concernant les voyages : niveau de soins de santé, modes de règlement des soins médicaux, disponibilité des médicaments, sécurité des approvisionnements en produits sanguins, informations concernant les formalités d'ambassade/de visa, informations sur les indicatifs téléphoniques, us et coutumes du pays, type de prise électrique utilisée...

Mieux vous êtes préparé pour votre voyage, mieux vous serez en mesure de gérer les risques.

### Q. Existe-t-il des ressources accessibles en ligne ?

Le site est accessible à partir de la page d'accueil du site d'International SOS. Ce site propose des informations détaillées en matière de santé (cliniques, vaccins obligatoires, conseils sur les maladies les plus répandues, les précautions à prendre selon la destination) et sécurité (conseils et informations à jour, les menaces et comment les éviter, les contacts des ambassades et des conseils pratiques selon la destination).

Pour s'inscrire aux alertes emails :

- Connectez-vous sur [www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com)
- Renseignez votre numéro de membre
- Cliquez sur « Email Alerts »
- Abonnez-vous aux alertes emails



The screenshot shows the International SOS website interface. At the top, there is a search bar with the text "Recherche d'un pays ou d'une maladie" and a "Chercher" button. To the right, there is a navigation menu with links for "ACCUEIL", "CONTACTS D'URGENCE", "F.A.Q", "PRESTATIONS D'ASSISTANCE", and "QUITTER". Below the search bar, there are several sections: "Pays" with a dropdown menu, "Langue" with a dropdown menu, and "Maladie et prévention" with a dropdown menu. There are also links for "Conseils de Voyage", "Conseils de sécurité", and "Alertes Courriel". On the right side, there is a "Bienvenue sur la page réservée à nos Membres" section with a welcome message and a "Download the Assistance App" button. There is also an "Email Alerts" button and a "Pandemic Flu" button. At the bottom, there is a "Sécurité pays" section with a dropdown menu and links for "Niveau global de risques" and "Principaux sujets de sécurité".

Téléchargez également l'application mobile d'International SOS sur [app.internationalsos.com](http://app.internationalsos.com). L'application vous permet d'avoir accès facilement à votre programme et de consulter nos conseils médicaux et sécurité les plus récents où que vous soyez. L'application permet également d'appeler en un clic le Centre d'Assistance le plus proche. Vous pouvez ainsi rester en contact avec nous où que vous soyez.

**Q. Est-ce que je dois payer pour utiliser les services de mon programme d'assistance ?**

En tant que membre, nos services sont inclus dans votre programme.

**Q. Est-ce que j'ai besoin d'activer mon programme ?**

Non, votre programme est déjà activé. Il vous suffit d'avoir votre carte sur vous pendant votre voyage. Dès que vous avez besoin d'assistance, appelez un de nos Centres d'Assistance mentionnés au dos de votre carte.

**Q. Que se passe-t-il si j'ai besoin de conseils médicaux ou d'aller chez un spécialiste ?**

Si vous avez des problèmes médicaux, bénins ou sérieux, vous devez tout d'abord appeler un centre d'Assistance. Nos équipes médicales sont multilingues, écouterons vos questions et vous donnerons les conseils appropriés, et si nécessaire vous orienterons vers le centre de santé le plus proche. Nous pouvons également vous aider à prendre rendez-vous au meilleur centre médical le plus proche. International SOS possède des centres médicaux aux standards internationaux à travers le monde. Chaque centre médical offre les premiers soins, un service de diagnostic et d'urgences 24/7. De plus, plusieurs centres médicaux ont des pharmacies, des laboratoires et des services de diagnostic au niveau des standards internationaux. De nombreux centres médicaux sont également équipés d'appareils à rayon-X et ultrasons, de services de dentiste, kinésithérapie et conseils. Dès que possible, nous vous prions de contacter un de nos centres d'Assistance avant de vous rendre dans un des centres médicaux International SOS. Ils pourront ainsi vous fournir des conseils de base et vous informer des conditions d'accès.

**Q. Que se passe-t-il si je suis hospitalisé ?**

Contactez International SOS dès que possible ou demandez à quelqu'un de le faire pour vous. International SOS prendra immédiatement la situation en main, en évaluant le type de soins dont vous avez besoin et déterminer les actions qui doivent être prises pour votre prompt rétablissement.

**Q. Que se passe-t-il si j'ai besoin de médicaments ou d'équipements médicaux ?**

Si vous perdez vos médicaments ou si vous n'en avez pas assez, nous pouvons vous aider à les remplacer (en accord avec lois locales et internationales). Dans certains cas, nous envoyons des médicaments, une ordonnance de votre médecin à votre domicile, ou si besoin une ordonnance d'un médecin local.

**Q. Et si les établissements de santé ne sont pas adaptés ?**

Si vous êtes hospitalisé dans un endroit où il n'y pas de centre de santé adéquat, International SOS obtiendra l'aval de votre entreprise pour vous transférer vers un établissement approprié. Un médecin supervise l'opération, et si nécessaire, un spécialiste ou une infirmière vous accompagnera pendant le transport. Selon le cas, nous pourrions avoir recours à un transfert par vol commercial ou avion ambulance.

**Q. Que se passe-t-il si lorsque je sors de l'hôpital et que j'ai encore besoin d'aide ?**

Une fois que votre état de santé est stabilisé et qu'International SOS a déterminé que vous pouvez rentrer chez vous ou dans un centre médical près de votre lieu de résidence, International SOS obtiendra de nouveau l'approbation de votre entreprise et s'occupera de votre rapatriement sous surveillance médicale.

**Q. Quels sont les autres services d'assistance aux voyageurs ?**

International SOS vous aide à remplacer vos documents de voyage importants (comme par exemple votre passeport et votre carte de crédit). Si vous avez un imprévu, nous pouvons vous conseiller sur la façon de prolonger votre visa ou d'obtenir des vaccins. International SOS peut commissionner un avocat ou un interprète, vous aider à remplacer un billet perdu et si votre entreprise le permet, nous pouvons également vous avancer de l'argent. Cependant, pour la gestion normale de vos voyages, nous vous prions d'utiliser les services de votre entreprise.