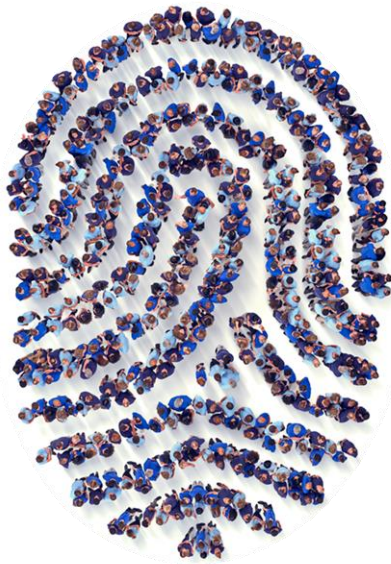


GUIDE DES PERSONNES AUTORISÉES

LES INFORMATIONS ESSENTIELLES

LA PROTECTION DE VOS
COLLABORATEURS EST NOTRE
PRIORITÉ. C'EST CE QUI FAIT DE
NOUS LE LEADER MONDIAL DE LA
GESTION DES RISQUES SANTÉ ET
SÉCURITÉ.



QUI SOMMES-NOUS ?

INTERNATIONAL
SOS

INTERNATIONAL SOS EST LE LEADER MONDIAL EN GESTION DES RISQUES SANTÉ ET SÉCURITÉ



- Notre objectif est de protéger tous vos collaborateurs, où qu'ils soient dans le monde, contre les menaces pour leur santé et leur sécurité.



- Notre partenariat vous aidera à respecter votre Devoir de Protection, tout en renforçant votre résilience et la pérennité de votre activité.

NOS CHIFFRES CLÉS

27



CENTRES
D'ASSISTANCE

4,1 millions



D'APPELS VERS
NOS CENTRES
D'ASSISTANCE

Présence sur

1 000



SITES ISOLÉS,
LIEUX DE TRAVAIL ET
INSTALLATIONS MARITIMES

13 000



EXPERTS MÉDICAUX ET SÉCURITÉ



103 000

PRESTATAIRES DE NOTRE
RÉSEAU MONDIAL
D'ASSISTANCE À
TRAVERS 227 PAYS
hôpitaux, médecins, experts
sécurité, ambulances,
assistance aux voyageurs, etc

Nous
accompagnons nos
clients dans le
monde entier, dans
plus de **90 PAYS**



12 000

ÉVACUATIONS MÉDICALES ET
RAPATRIEMENTS

LES INFORMATIONS ESSENTIELLES POUR LES PERSONNES AUTORISÉES



Vous avez été nommé pour être une **Personne autorisée (AP)**. En tant que personne autorisée, vous serez notre premier point de contact en cas d'urgence et/ou en cas d'évènement survenant à l'étranger et ayant un impact sur un ou plusieurs employés de votre entreprise.

Il peut arriver que vous autorisiez des prises en charge de cas complexes et que vous approuviez les coûts des prestataires non pris en charge par votre assurance. Il est donc essentiel que vous compreniez votre rôle, ce que l'on attend de vous en tant que personne autorisée et la manière dont **International SOS** travaillera avec vous.

EN QUOI CONSISTE VOTRE RÔLE ?

ÊTRE DISPONIBLE :

Représenter votre entreprise 24h/24 et 7j/7 et être joignable à tout moment. S'assurer qu'il existe un plan de secours ou qu'une autre personne autorisée est disponible lorsque, pour une raison quelconque, vous ne l'êtes pas.

ÊTRE RESPONSABLE FINANCIÈREMENT :

Prendre des décisions financières au nom de votre entreprise. La PA est invitée à donner son consentement avant qu'International SOS n'effectue des services payants.

Ces services peuvent être d'ordre médical, de sécurité ou d'assistance au voyage. L'entreprise sera responsable du paiement des services, à moins que la politique d'assurance de votre entreprise couvre le remboursement de la prestation.

ÊTRE INFORMÉ :

Vous êtes un élément clé du processus de décision. Vous évaluez le plan d'actions élaboré par l'équipe médicale et/ou de sécurité. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que les cas soient traités conformément aux directives de votre entreprise.

ÊTRE PROACTIF :

Appelez International SOS pour nous informer d'un cas ou d'une situation si nécessaire. Une intervention rapide est souvent la clé d'une intervention réussie.

En tant que personne autorisée, vous pouvez avoir accès à des informations personnelles concernant vos collègues. Vous pourriez par exemple, avoir à divulguer certains détails du dossier en interne pour faciliter la gestion du cas. Vous pouvez cependant choisir de recevoir des informations limitées.

Pourquoi le rôle de la **Personne Autorisée** est-il si important pour votre entreprise ?

**LA PERSONNE
AUTORISÉE
SUPERVISE LES
MÉTHODES ET LES
PROCÉDURES QUI
CONTRIBUENT À
PROTÉGER VOS
COLLABORATEURS.**

LES INFORMATIONS ESSENTIELLES POUR LES PERSONNES AUTORISÉES



La majeure partie de l'assistance fournie par les Centres d'Assistance d'**International SOS** n'engendre pas de frais supplémentaires. Les demandes d'information, d'orientation ou de conseil sont couvertes par le contrat et permettent de limiter les risques (par exemple, les employés qui demandent un avis médical dès les premiers symptômes d'une maladie éventuelle contribuent à éviter des complications ultérieures).

Lorsqu'**International SOS** doit faire appel à d'autres prestataires, vous serez informés de la situation et/ou il vous sera demandé d'approuver les frais associés.

International SOS étudie attentivement les options les plus sûres et les plus efficaces, ainsi que l'intérêt du collaborateur pour élaborer un plan d'actions. Les experts médicaux et/ou sécurité émettront leur recommandation et s'assureront de votre accord.

La prise en charge est propre à chaque situation. Elle peut dépendre du pays de l'incident, du type d'incident, du nombre d'employés affectés, de la disponibilité des vols commerciaux, etc.

Les personnes autorisées jouent un rôle clé qui leur permet de valider les prises en charge, les frais et les implications décrits et expliqués par les experts d'International SOS.

Assurance : Si **International SOS** a conclu un accord de facturation directe avec votre assureur, nous enverrons directement la facture. Votre assureur étudiera la demande conformément aux conditions de votre contrat et tous les frais non couverts par ce dernier seront facturés directement à votre entreprise. Il est possible que la confirmation de couverture n'intervienne pas au moment où l'assistance est requise. **International SOS** n'est pas limité aux services couverts par votre assurance.

QUELS SONT LES SERVICES QUI PEUVENT NÉCESSITER DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES ?

- Les évacuations et les rapatriements pour des raisons médicales et de sécurité.
- Les billets/frais d'accompagnement (par exemple, International SOS peut organiser le voyage et l'hébergement d'un membre de la famille pour qu'il rende visite à l'employé blessé).
- Les frais supplémentaires de voyage et d'hébergement (par exemple, lorsqu'un employé sort de l'hôpital mais n'est pas en état de prendre l'avion).
- Les garanties et paiements des frais médicaux des patients hospitalisés.
- Les garanties et paiement des frais médicaux ambulatoires.
- L'envoi de médicaments et de fournitures médicales.
- Le transport collectif des membres de la famille.
- L'avance de fonds personnelle d'urgence.
- Les services de sécurité (par exemple, la protection des cadres).
- Le rapatriement de corps (outre les dispositions logistiques, des actions telles que le rapatriement des effets personnels).

ASSISTER D'ABORD, VÉRIFIER ENSUITE



Tous nos Centres d'Assistance appliquent le principe « Assister d'abord, vérifier ensuite ». Les adhérents en situation d'urgence avec une menace sur leur vie et/ou sur leur intégrité physique recevront de l'aide même s'ils ne sont pas en mesure de s'identifier directement ou si la PA n'est pas disponible pour approuver les coûts de la prise en charge. La priorité des Centres d'Assistance est de veiller sur la santé et la sécurité des employés. La personne autorisée sera prévenue dès que possible.



LES INFORMATIONS ESSENTIELLES POUR LES PERSONNES AUTORISÉES



International SOS vous contactera en cas d'incident médical, de sécurité ou de problème lié à l'assistance au voyage.

Vous êtes susceptible de recevoir des notifications de nos activités de manière inattendue, de jour comme de nuit. Des décisions rapides doivent souvent être prises pour la sécurité et la santé de vos collaborateurs. Il est essentiel que vous soyez préparé et équipé pour réagir dans ces circonstances.

Comment allons-nous vous contacter?

EN CAS D'INCIDENT MÉDICAL OU DE SÉCURITÉ OU DE PROBLÈME RELATIF À UN DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL

- Un premier contact sera établi dans les 24 heures par courrier électronique ou par téléphone (conformément à la politique générale de votre entreprise).
- Toutes les demandes urgentes se feront par téléphone et une autorisation verbale suffira pour y donner suite. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre, le Centre d'Assistance laissera un message vocal et contactera la prochaine personne autorisée de la liste.
- Vous recevrez des mises à jour régulières sur les employés en question et de toute nouvelle situation médicale ou de sécurité.
- Les frais liés aux incidents seront contrôlés et vous seront communiqués en temps réel. International SOS a mis en place un processus de contrôle au préalable pour s'assurer que les coûts ne sont engagés que pour répondre à des besoins médicaux et/ou de sécurité raisonnables.

Quelles informations partageons-nous?

NOUS PARTAGEONS LES INFORMATIONS SUIVANTES

- Le nom et les coordonnées de la personne concernée.
- La mise à jour de la situation (la raison de l'appel).
- Les conseils fournis et mesures prises en temps réel.
- Les options disponibles et le plan d'actions recommandé sur la base des avis de nos experts médicaux et de sécurité.
- Les frais approximatifs, les demandes de remboursement ou les autorisations de dépenses.
- **À NOTER :** International SOS respecte la confidentialité des données et le secret médical. Nous ne pouvons fournir des détails sur les cas qu'avec le consentement de l'employé.

Quels sont les cas où la personne autorisée est informée?

LES CAS QUI VOUS SERONT LE PLUS SOUVENT NOTIFIÉS SONT LES SUIVANTS

- Les soins hospitaliers (pour les patients dont l'état nécessite une admission à l'hôpital).
- Les transports médicaux (pour les patients dont l'état de santé nécessite une assistance médicale pendant le voyage).
- Les évacuations (pour les patients qui nécessitent un déplacement assuré par du personnel médical et/ou de sécurité depuis le lieu de l'incident vers des infrastructures équipées).
- Le rapatriement de corps (transport du corps ou des cendres vers un lieu spécifique).
- **À NOTER :** Il est fréquent que des cas mineurs (conseils médicaux, de sécurité et de voyage, soins ambulatoires) ne déclenchent pas de notification.



LES PERSONNES AUTORISÉES CHECKLIST



Ci-dessous, une liste pour vous aider, en tant que **Personnes Autorisée (PA)**, à communiquer les messages clés à votre entreprise et remplir votre rôle de PA.

Prenez connaissance de la couverture d'assurance de l'entreprise.
Sachez qu'**International SOS** peut vous aider au-delà de ce qui est couvert par le contrat d'assurance.

Rencontrez-vous des difficultés au sein de votre entreprise qui pourraient entraver votre capacité à répondre convenablement en tant que personne autorisée ? Existe-t-il des lignes de conduite qui soutiennent votre prise de décision ?

Comment l'entreprise interprète-t-elle le Devoir de Protection ? Existe-t-il des exceptions ?

Comment les personnes autorisées doivent-elles interagir dans les scénarios décrits ci-dessous ?

Disposez-vous d'une procédure d'escalade interne claire ? Existe-t-il une équipe de gestion de crise qui doit être informée ?

Toutes les personnes autorisées sont-elles en mesure de prendre des décisions dans des situations stressantes et peuvent-elles approuver les frais élevés ?

Quelles est la procédure de paiement des frais qui n'ont pas été couverts par l'assureur ?

EN TANT QUE PERSONNE AUTORISÉE

Enregistrez le numéro de téléphone d'International SOS sur votre téléphone

Inscrivez-vous pour recevoir des alertes médicales et/ou de sécurité

Gardez votre téléphone allumé et soyez disponible aux heures convenues

Téléchargez l'Assistance App

Tenez International SOS informé des changements concernant votre position et vos coordonnées

Partagez vos des feedbacks



SCÉNARIOS

EXEMPLES QUE VOUS POUVEZ RENCONTRER



LES MÉDICAMENTS

Marianne souffre d'une maladie chronique (arthrite) et à l'habitude de voyager avec ses médicaments. Cette fois-ci, son voyage d'affaires a été prolongé et elle a besoin d'une ordonnance pour racheter des médicaments.

Le centre d'assistance fixe un rendez-vous avec un médecin local et/ou obtient une copie de l'ordonnance de son médecin dans son pays d'origine.

- Souhaitez-vous être notifié concernant cette demande ?
- Cela crée-t-il des frais supplémentaires pour votre entreprise ?



LES TRANSPORTS MÉDICAUX

Paul est un expatrié au Myanmar et il a appelé le Centre d'Assistance pour demander un deuxième avis sur les traitements à administrer à son enfant né prématurément.

Notre médecin examine les informations fournies et confirme que le traitement proposé est classique. Mais l'un des médicaments prescrits a de potentiels effets secondaires qui pourraient causer des problèmes de développement cérébral. Ce médicament spécifique n'est plus utilisé en Europe.

Paul demande une évacuation médicale, mais celle-ci n'est pas couverte par l'assurance. Le traitement proposé est la meilleure solution disponible sur le territoire.

Vous recevez cette information via la notification du dossier.

- Contactez-vous votre courtier d'assurance pour valider l'information ?
- Demandez-vous à International SOS une prise en charge du dossier et une estimation des coûts de l'évacuation ?
- Approuvez-vous les coûts sans remontée hiérarchique au préalable ?
- L'entreprise respecte-t-elle son Devoir de Protection étant donné que le traitement prévu est le meilleur traitement qui soit disponible localement ?



LES MALADIES

John a mal à la tête, et il commence à avoir des vertiges et des nausées. Il appelle le Centre d'Assistance car il ne parle pas la langue locale. Le médecin du Centre d'Assistance examine ses symptômes et considère qu'un contrôle en hôpital est nécessaire. Il est admis à l'hôpital peu de temps après.

L'équipe du Centre d'Assistance surveille l'état de John en restant en contact avec l'hôpital.

- John nécessitera probablement une intervention chirurgicale. Communiquez-vous cette information en interne ?
- L'entreprise doit-elle faire en sorte qu'un membre de sa famille l'accompagne pendant son séjour à l'hôpital et après son opération ?
- Y a-t-il des problèmes sur le plan de continuité des activités à régler en raison du congé maladie de John qui risque d'être long ?

SCÉNARIOS

EXEMPLES QUE VOUS POUVEZ RENCONTRER



NOTIFICATION DE CAS

Vous venez de recevoir une alerte vous informant qu'une manifestation a lieu au Chili. Après vérification sur votre outil Tracker, vous voyez que quatre de vos collaborateurs sont en route pour Santiago, et que leur arrivée est prévue dans quelques heures. La manifestation a commencé pendant qu'ils étaient en escale dans un pays intermédiaire.

- Ces quatre collaborateurs étaient-ils informés de l'existence des services de préparation aux voyages d'International SOS ?
- Attendez-vous qu'ils arrivent à destination pour leur demander une évaluation de la situation ?
- Leur demandez-vous de poursuivre leur itinéraire et de trouver un moyen de transport vers leur lieu de destination ?
- Les collaborateurs ont-ils tendance à sous-estimer les risques afin de mener à bien leurs projets ?
- Qui doit décider si ce voyage doit être poursuivi ou interrompu ?
- S'il est décidé qu'un voyage de retour doit être organisé, International SOS peut-il soutenir l'organisation logistique ?

MÉDICAL

Louis est en voyage d'affaires. Il s'est cassé une dent au cours d'un repas. Il souffre beaucoup et a encore quelques jours devant lui avant de retourner dans son pays d'origine. Le Centre d'Assistance lui organise un rendez-vous pour des soins dentaires en urgence.

- La personne autorisée doit-elle recevoir une notification de cas ?
- Pensez-vous que le traitement dentaire comprendra une composante esthétique ?
- La gestion du dossier serait-elle différente si Louis était un expatrié ?

Kofi a besoin de séances de physiothérapie en raison d'une déchirure du ligament croisé antérieur du genou. Il a été affecté au Danemark et ne connaît pas l'infrastructure médicale du pays. Le Centre d'Assistance lui organise 12 séances avec un thérapeute local, sur recommandation de l'équipe médicale.

Lorsque le Centre d'Assistance transmet la facture à l'assurance de votre organisation, les frais ne sont que partiellement couverts en raison d'un maximum de 10 séances par an.

- Qui est responsable du paiement du solde ?
- Les bénéficiaires sont-ils informés de leur couverture et/ou invités à payer eux-mêmes les frais ?

SÉCURITÉ DES VOYAGES

Maxime est en mission en Arabie Saoudite depuis deux ans. Il a été informé du comportement à avoir, mais comme les résidents du lotissement viennent tous d'Europe, Maxime n'a pas subi de choc culturel.

Il a acheté une bouteille de vin, la sécurité a vu Maxime alors qu'il marchait dans l'allée. Il a été arrêté.

International SOS a mobilisé un expert en sécurité et un conseiller juridique pour évaluer la situation et une prise en charge du dossier.

- Ce cas peut-il être traité au regard des lignes directrices de l'organisation en termes de Devoir de Protection ?
- L'entreprise doit-elle faire appel à International SOS pour fournir une assistance et un rapatriement dans les plus brefs délais ?
- Faut-il limiter les frais de cette prise en charge ?
- Le cas représente-t-il une violation de la politique de l'entreprise ?
- Les RH doivent-ils prendre en charge le dossier après le rapatriement de l'employé ?