

SERVICES DE CONSULTING

Plan de gestion de crise



Disposer d'un système de prise de décision efficace fait la différence lorsque des événements sécuritaires imprévus surviennent.

Faire face à une dégradation sécuritaire dans une ville ou un pays nécessite **des procédures et des plans solides et régulièrement mis à jour** qui comprennent des éléments précis sur les lieux, les itinéraires, les rôles et responsabilités de chacun.

Anticiper de possibles dégradations ou tensions sécuritaires se prépare grâce à des plans et des outils pratiques pour gérer un environnement volatile, et protéger vos collaborateurs.

Les équipes de consulting d'International SOS vous accompagnent pour mettre en place des plans de gestion de crise pour chaque site où vos salariés sont présents.

Anticiper grâce à nos services de gestion de crise



AVANT VOTRE DEPART

- Restrictions d'accès à destination et au retour
 - Anticiper votre itinéraire (avec lieu de départ et l'histoire des déplacements sur les 14 jours précédents, un voyage, si vous êtes adepte) à entrer dans le pays.
 - Vérifiez les conditions de transit éventuels (noter zone internationale)
 - Identifiez et justifiez les éventuelles exemptions
- Visa
 - Vérifiez la validité et l'éligibilité des visas en cours
 - Anticipez les demandes de visas
 - Rapprochez-vous des services consulaires
 - Appuyez-vous d'agences spécialisées
 - Justifiez le cas échéant le caractère essentiel du déplacement (ordre de mission, lettre d'évaluation, etc.)
- Règles sanitaires à destination et au retour
 - Fiches à remplir (sanitaire, de localisation, etc.) / QR codes
 - Attestation de déplacement, déclaration sur l'honneur
 - Tests (PCR, acide nucléique) au départ et à l'arrivée
 - Certificat médical
 - Attestation d'assurance médicale internationale
 - L'adoption des documents (résultats de tests, certificats, etc.)
 - Caractéristiques et modalités
 - Procédures à suivre en cas de contamination
 - des émissions par les compagnies de transport (masque, etc.)

Logistique

- Vérifiez que vos prestataires respectent les règles sanitaires (protocoles et sécurité des adresses, filtres et trousses désinfectantes)
- Identifiez vos collaborateurs pour les tests médicaux
- Capitalisez vos idées pour chaque étape et retour pour l'obtention des résultats des tests PCR/virologiques
- Étudiez les options de votre transport aller & retour
- Prévoyez suffisamment de cash en devises EURO/USD & locale
- Partez avec un kit sanitaire essentiel (masques, gel hydroalcoolique, gants, lunettes)

PENDANT VOTRE VOYAGE & AU RETOUR

- Gardez avec vous les documents essentiels, visa, résultats de tests, lettre d'évaluation, ordre de mission, etc.
- Conformez-vous aux règles sanitaires locales (port du masque, couvre-feu, etc.)
- Tenez informés(e) d'éventuels changements des règles sanitaires ainsi que les restrictions d'accès pour le retour
- Coordonnez que vos partenaires (client, filiale, prestataire, sous-traitant, etc.) respectent les règles en vigueur
- Capitalisez en interne sur votre expérience (construits, règles spécifiques, etc.)

LES OUTILS INTERNATIONAL SOS
Accessibles via votre n° de souscription

- Site pandémie
- Alertes d'escalade
- Experts santé et médicaux 24/7 (par mail et téléphone)



Quels bénéfices ?

- Comprendre l'environnement sécuritaire dans lequel vos collaborateurs évoluent
- Réagir par des actions adaptées et mesurées
- Appréhender les comportements que vos collaborateurs doivent adopter grâce à des plans clairs
- Identifier les rôles et les responsabilités, ainsi que les besoins en matière de communication et de logistique afin de soutenir vos collaborateurs
- Donner suffisamment d'autonomie aux équipes locales pour qu'elles puissent réagir de manière adéquate
- Procéder à des répétitions ou exercices de mise en œuvre des plans pour s'assurer de leur pertinence, et les corriger éventuellement
- Exercer son Devoir de Protection en s'impliquant pour la sécurité de ses collaborateurs locaux, des personnels en mission et des voyageurs.

ANALYSE DES RISQUES

MATRICE D'ESCALADE

PLAN D'ÉVACUATION



ANALYSE DES RISQUES

Principaux risques et facteurs d'instabilité dans l'environnement, notamment les troubles sociaux et politiques, les risques naturels et les facteurs géopolitiques régionaux. Cela vous permet de comprendre votre exposition à ces risques et les mesures à prendre pour les réduire, voire les éliminer.

MATRICE D'ESCALADE

La matrice d'escalade permet de déterminer les facteurs de dégradation sécuritaire et de faciliter la prise de décision. Elle comprend les indicateurs illustrant la détérioration sécuritaire et décline les actions à prendre pour y faire face. Par exemple, des manifestations contre l'augmentation du coût de la vie qui sont organisées à proximité de bâtiments officiels provoquent :

- des réactions possiblement violentes des forces de l'ordre
- ce qui augmente les risques vis-à-vis de vos salariés
- et implique des difficultés de déplacement dans certaines zones
- et a possiblement un impact sur les voyages nationaux etc.

PLAN D'ÉVACUATION

Il regroupe des détails spécifiques concernant les actions et les mouvements nécessaires pour évacuer en toute sécurité ses collaborateurs d'un ou de plusieurs sites de l'organisation. Cela comprend :

- la définition du processus d'évacuation (étapes, coordination et contrôle)
- les lieux clés (points de départ et de rassemblement)
- les itinéraires clés (et alternatives)
- la cartographie
- la logistique de base et les rôles et responsabilités de chacun.

Nos consultants peuvent également vous accompagner dans la mise en place d'un plan de retour à la normale lorsque la situation sécuritaire s'améliore. Vous pouvez analyser l'environnement et vous appuyer sur une matrice de décision pour préparer un retour à la normale.



ÉTUDE DE CAS

Sécurité des expatriés et personnels nationaux en Côte d'Ivoire



CONTEXTE : A l'approche de l'élection présidentielle en Côte d'Ivoire, la direction sureté d'un grand groupe souhaite assurer la protection de ses collaborateurs expatriés et nationaux. Après un échange avec notre équipe, il est proposé une mise à jour des protocoles de sureté et notamment du plan d'évacuation.

SOLUTION :

- Revue et mise à jour des protocoles de sureté
- Identification des lieux de confinement, de relocalisation et d'évacuation
- Identification des points de rassemblement et de départ
- Recommandations au personnel et à leur famille sur la conduite à tenir
- Arbre de communication.

RÉSULTAT : Ce plan concerne la sécurité de plus de 60 collaborateurs. L'entreprise a pu maintenir sereinement ses opérations en Côte d'Ivoire, avec une capacité d'alerte rapide si la situation avait dû se dégrader.

