

# AMÉLIORER VOS PROGRAMMES DE GESTION DES RISQUES LIÉS AUX VOYAGES

EN INTÉGRANT ET APPLIQUANT LES BONNES PRATIQUES  
DE LA NORME ISO 31030:2021



**2 CHECK-LISTS INTÉGRÉES**

## QU'EST-CE QUE LA NORME ISO 31030 ?

La norme ISO 31030, publiée en novembre 2021, est un recueil de bonnes pratiques (non certifiante à date) relative à la gestion des risques santé et sûreté liés aux voyages professionnels. Elle s'appuie sur la norme ISO 31000 qui traite du Management du Risque. Cette norme a été rédigée par une quarantaine de spécialistes, pendant plus de trois ans, et est aujourd'hui la référence dans plus de 70 pays. **Ainsi, la norme ISO 31030 crée un précédent en donnant un véritable cadre de référence normative à la gestion des risques liés aux voyages. Elle est amenée à devenir une référence pour les régulateurs, assureurs et autorités locales dans l'évaluation de la responsabilité d'un employeur dans le contexte d'un préjudice subi par un voyageur en mission professionnelle.**

**Sur le plan pratique, le contenu de cette norme est complémentaire de la législation française en droit du travail, et de la jurisprudence en matière du Devoir de Protection.** En effet, cette norme fournit aux organisations quelles qu'elles soient (entreprises privées de toute taille, ONG, organismes publics, éducatifs) une méthode concrète pour la mise en place d'un programme de prévention des risques et de protection des collaborateurs. Elle propose une approche structurée pour le développement, la mise en œuvre, l'évaluation et la révision d'une politique et d'un programme de gestion des risques liés aux voyages, ainsi que pour l'évaluation et le traitement des risques liés aux voyages.

Elle donne les clés pour faire face à une variété d'événements, tels qu'un accident de la route, un incident sanitaire, l'apparition d'épidémies, des catastrophes naturelles ou encore des conflits ou des crimes, qui peuvent affecter la sécurité et la santé (y compris la santé mentale) de vos voyageurs et impacter négativement le résultat de leurs objectifs de voyage.



### LES PILIERS DE LA NORME ISO 31030

**1** Domaine d'application

**2** Référence normative

**3** Termes et définitions

**4** Compréhension de l'organisme et de son contexte

**5** Gestion des risques liés aux voyages

**6** Appréciation des risques liés aux voyages

**7** Traitement des risques liés aux voyages

**8** Communication et consultation

**9** Surveillance et revue du programme

**10** Enregistrement du programme et élaboration de rapports

## QUELS SONT LES BÉNÉFICES DE SON APPLICATION ?

En promouvant une culture d'entreprise dans laquelle les risques liés aux voyages sont bien identifiés, traités par des ressources adéquates et gérés efficacement, la norme ISO 31030 aide les organisations à obtenir des bénéfices reconnus, tels que :

- Contribuer à la continuité des activités et à la résilience des organisations ;
- Améliorer la confiance des collaborateurs dans les dispositifs de santé, de sûreté et de sécurité liés aux voyages ;
- Permettre le déroulement d'activités, y compris dans des zones à haut risque ;
- Améliorer la réputation et la crédibilité des organisations - ce qui a un effet positif sur la compétitivité, la rétention des employés et l'acquisition de nouveaux talents ;
- Réduire les risques juridiques et financiers ;
- Augmenter la productivité générale ;
- Contribuer à la réalisation des objectifs de développement durable en renforçant la dimension sociale de la durabilité.

## QUELLE MISE EN ŒUVRE ET DÉPLOIEMENT AU SEIN DE MON ORGANISATION ?





International SOS a procédé à un décryptage minutieux de la norme ISO 31030. Les étapes fondamentales d'un programme de gestion des risques liés à la mobilité internationale, en conformité avec le Devoir de Protection et la norme ISO 31030, sont représentées ci-après.






Le point de départ et fil conducteur est une politique de gestion des risques santé et sûreté à l'international. Il s'agit de documents qui définissent les rôles et responsabilités et la stratégie de gestion des risques. Ces documents guident l'implémentation de la politique et sont régulièrement revus et réajustés pour maintenir leur cohérence.


# Bonnes pratiques de gestion des risques santé et sûreté à l'international

## CHECK-LIST POUR LES MANAGERS

### VOS RESPONSABILITÉS

-  Évaluer en continu les risques
-  Sensibiliser et former vos collaborateurs
-  Mettre en place des mesures de réduction des risques
-  Valider les missions en pays à risque

-  Avertir sur l'évolution des risques
-  Ajuster les mesures de réduction des risques
-  Fournir des services d'assistance médicale et sûreté
-  Localiser et communiquer avec les voyageurs
-  Avoir des protocoles de crise

-  Surveiller et revoir le programme de gestion des risques voyages



### AVANT LE VOYAGE










### PENDANT LE VOYAGE



### APRÈS LE VOYAGE

### COMMENT NOUS POUVONS VOUS AIDER

-  Aide à la conception de politiques et procédures
-  Informations et analyses médicales et sécuritaires via une plateforme unique
-  Plateforme de formation digitale
-  Outil de validation des déplacements
-  Conseils et assistance 24/7

-  Réception d'alertes santé et sécurité
-  Notification d'incidents sécuritaires graves
-  Conseils et assistance 24/7
-  Suivi des déplacements
-  Module de communication d'urgence automatique
-  Services d'évacuation et de rapatriement

-  Reporting

# Bonnes pratiques de gestion des risques santé et sûreté à l'international





## CHECK-LIST POUR LES COLLABORATEURS




### VOS BESOINS

-  Être accompagné dans la réservation des déplacements
-  Recevoir un briefing médical et sécuritaire avant le départ
-  Accéder à des formations





### COMMENT NOUS POUVONS VOUS AIDER

-  Questionnaire de conformité pré-déplacement
-  Plateforme de formation digitale et formations en présentiel
-  Accès à des informations et conseils fiables via le portail membre, le centre d'assistance et l'Assistance App
-  Conseils et assistance 24/7

-  Rester informé de la situation sécuritaire
-  Être notifié et soutenu en cas d'incident/crise
-  Être conseillé et assisté 24/7



-  Réception d'alertes santé et sécurité
-  Localisation et appels à l'aide via l'Assistance App
-  Conseils et assistance 24/7 via 26 centres d'assistance

-  Être soutenu émotionnellement
-  Partager son retour d'expérience



-  Soutien émotionnel