

# Guide mondial de référence

Santé, sûreté et sécurité des missions et déplacements professionnels à l'international



## La Fondation International SOS

Créée en 2011, la Fondation International SOS a pour objectif d'améliorer le bien-être des employés travaillant à l'étranger, par le biais de l'analyse, la compréhension et la maîtrise des risques potentiels. C'est une organisation à but non lucratif entièrement indépendante.

Sa mission consiste à :

- Analyser les risques potentiels en matière de santé, sûreté et sécurité liés aux missions internationales et en environnement isolé ;
- Fournir des informations aux gouvernements, employeurs, collaborateurs et contractants sur les risques susmentionnés ;
- Encourager les employeurs à développer et renforcer leur responsabilité sociale d'entreprise dans le cadre de leurs opérations ;
- Encourager le développement d'un instrument international destiné à la prévention et la maîtrise des risques susmentionnés : recommandations sur les actions à entreprendre en cas d'accident, de maladie ou de situation à risque sécuritaire ;
- Fournir des moyens de diffusion de l'information sur ces risques : dépliants, publications en ligne, articles scientifiques, livres, films, réunions et séminaires ;
- Mener d'autres activités poursuivant l'objectif défini par le conseil d'administration de la Fondation.

**Ceci se traduit par des recherches, analyses et études destinées à mieux comprendre les risques et à améliorer le bien-être.**

### Limitation de responsabilité

Le présent document a été reçu par la Fondation International SOS. Il contient des conseils présentés à la Fondation International SOS par des experts externes. Il a été élaboré sur le conseil d'experts s'exprimant à titre personnel. Aucun individu ni aucune organisation n'a été invité à l'approuver. Les opinions exprimées ici sont donc purement informatives et n'ont aucun caractère contraignant d'aucune sorte. Les affiliations ne sont mentionnées que pour permettre d'identifier les personnes et à titre de référence. La fondation International SOS ne garantit pas le contenu des informations de ce document et ne pourra être tenue responsable de toute conséquence, directe ou indirecte, ayant sa cause ou son origine dans les conseils et avis contenus dans le présent document. Ni la Fondation International SOS, ni les experts à titre personnel ni leurs organisations n'en accepteront la responsabilité.



## Table des matières

• Guide de référence - Synthèse	5
• Guide de référence	6
◦ Introduction	6
◦ Déclaration de principe	9
◦ Organisation	11
◦ Planification et mise en œuvre	14
◦ Évaluation et mesures d'amélioration	17
◦ Amélioration continue	17
◦ Conclusion	17
• Check-list de la Gestion du Risque Voyage	18
• Bibliographie	29
• Participants et contributeurs	30

# Guide mondial de référence

Santé, sûreté et sécurité des missions et déplacements professionnels à l'international



# Synthèse

Une étude comparative mondiale menée par International SOS en 2011 auprès de 628 organisations (718 réponses) a révélé qu'un nombre significatif d'entre elles avaient mis en place des bonnes pratiques destinées à prévenir les incidents et à protéger les travailleurs et personnels en mission à l'étranger.

Ces organisations ont adopté une approche globale pour gérer ces risques en les intégrant dans leurs fonctions plus générales de santé, sûreté, sécurité au travail. Protéger ses collaborateurs est un élément constitutif de la compétitivité des entreprises, du respect de la législation et de leurs aspirations à remplir leur responsabilité sociale.

S'il existe déjà plusieurs instruments permettant de protéger la santé et la sécurité des collaborateurs, ils sont principalement axés sur les problèmes survenant dans le pays d'origine. Il reste encore à aider les organisations à faire face à leurs responsabilités en matière de santé, sûreté et sécurité envers leurs travailleurs (employés, contractants et bénévoles) en déplacement ou en mission internationale, ainsi que les personnes à charge.

Dans le cadre de son mandat, la Fondation International SOS a animé une réunion d'experts internationaux de la santé, de la sûreté et de la sécurité au travail ainsi que de la gestion du risque en vue d'apporter aux organisations, aux collaborateurs et aux professionnels de ces disciplines un document leur permettant d'appréhender les responsabilités de leur organisation. Pour cela, elle s'est inspirée de plusieurs sources, notamment de l'Organisation Internationale du Travail (OIT), de la Health and Safety Executive (UK), du gouvernement australien et du gouvernement canadien, de l'Organisation Internationale des Employeurs (IOE), de l'Institution of Occupational Safety and Health (IOSH) et the Universities Safety and Health Association (UK), de Price Waterhouse Coopers et d'International SOS.

Ce guide de référence accompagne l'organisation dans l'identification des menaces, ainsi que dans la gestion des risques santé, sûreté et sécurité des personnes en déplacement professionnel ou en mission internationale.

Il oriente l'organisation dans la mise en place d'une politique santé, sûreté et sécurité des déplacements et missions intégrée dans la structure des politiques existantes. Le guide de référence définit des mesures permettant de concevoir pour l'entreprise un système de gestion des risques et des urgences liés aux déplacements, en identifiant les rôles et responsabilités clés et en développant des compétences par la formation et l'éducation.

Dans ce document, la partie concernant la planification et la mise en œuvre aide l'organisation à développer dans le cadre de sa politique une analyse situationnelle indiquant où en est l'organisation et ce qui reste à établir pour identifier efficacement les menaces.

Ceci lui permet :

- d'évaluer les risques,
- d'apporter des mesures de contrôle ou d'autres moyens d'identifier la menace,
- de prévenir, éliminer, contrôler et réduire le risque.

Une partie du processus de planification et de mise en œuvre consiste également à développer et à entretenir un système permettant de gérer efficacement les urgences et les crises tant à l'échelle de l'organisation qu'à l'échelle locale.

Ces recommandations présentent différentes manières d'envisager les mesures nécessaires à l'évaluation de l'efficacité du système par des moyens tels que la mesure de performance, les enquêtes sur incidents, les audits et les revues de direction, ainsi que des actions d'amélioration continues du système.



## Introduction

**Ces principes directeurs ont pour but d'aider les organisations à gérer les risques associés à l'envoi de collaborateurs et de leur famille en mission de courte ou de longue durée à l'étranger. Les informations à connaître, les actions à entreprendre et les points nécessitant une attention particulière sont ainsi détaillés.**

La gestion de ces risques obéit à de nombreux enjeux qui vont du devoir de protection aux obligations morales, légales, éthiques et financières des organisations ainsi qu'à leur réputation. Il est en effet important de prendre soin des collaborateurs, de veiller à leur santé, à leur sécurité et à leur productivité, ne serait-ce que pour des raisons de compétitivité de l'entreprise et de résilience organisationnelle.

Accompagnant une prise de conscience de plus en plus forte, une jurisprudence apparaît dans de nombreux pays pour tenir l'organisation légalement responsable en cas d'absence de mesures raisonnables assurant la santé, la sûreté et la sécurité des personnes envoyées en mission à l'étranger. Dans certains pays, les normes et la législation étendent aux expatriés les dispositions des lois sur la sécurité et la santé au travail.

Une gestion efficace des risques liés à la santé, à la sûreté et à la sécurité en déplacement implique une mobilisation et un engagement solides de la part des employés et du management de l'organisation. Ceux-ci doivent en effet assurer la mise en place et l'amélioration continue d'un système de gestion de la santé, de la sûreté et de la sécurité des déplacements. Ces dispositions ne peuvent être mises en œuvre avec succès que si tous les acteurs concernés sont conscients de leurs responsabilités et les assument.

Le présent document constitue pour les organisations un cadre de référence destiné à les aider à améliorer les conditions de santé, de sûreté et de sécurité lors des déplacements et des missions à l'étranger. Ce cadre de référence doit être utilisé conjointement avec les lois et pratiques nationales ainsi qu'avec d'autres sources compétentes d'information telles que les conseils aux voyageurs des gouvernements, des institutions et des organismes régionaux.

Il est destiné à l'usage des organisations et de leurs collaborateurs, mais également des organisations intergouvernementales, des gouvernements et des autres organismes concernés par la santé, la sûreté et la sécurité des voyageurs et des expatriés.

Des experts du monde entier ont mis en commun leurs compétences techniques pour l'élaboration de ce document. Il a été élaboré par la Fondation International SOS après consultation de la documentation et des bonnes pratiques relatives à la responsabilité de l'organisation envers les expatriés. Il est fondé sur le cadre général de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et sur des éléments des systèmes de management de la santé-sécurité (Organisation Internationale du Travail, 2001).

À l'heure où ce document est élaboré, deux pays, l'Australie et le Canada, ont précisé leur législation nationale relative à la sécurité et à la santé au travail concernant les employés travaillant hors de leur pays d'origine. Dans d'autres régions du monde, cette couverture légale existe déjà depuis longtemps. De plus en plus d'autres pays disposent d'une jurisprudence qui tient les organisations responsables des accidents et maladies du travail survenant à l'étranger. (Australian Government ComCare, 2013) (Affaires étrangères Commerce international Canada, 2012)



International SOS  
**Foundation**

## Motivation

Les voyages d'affaires se sont considérablement développés. En raison de la mondialisation, des nouveaux marchés et du besoin de services, la mobilité s'accroît.

Des études récentes révèlent une augmentation de 25 % des personnes en mission à l'étranger au cours de la dernière décennie, et on prévoit que le nombre des travailleurs mobiles aura augmenté de 50 % en 2020. (Price Waterhouse Coopers, 2012)

Les déplacements internationaux occupent une grande place dans de nombreuses organisations, à tel point que la notion du lieu de travail évolue en intégrant les déplacements professionnels et les missions. Les responsabilités de l'organisation restent ainsi un sujet important.

Les préoccupations et les mesures de protection étaient autrefois axées autour des « voyageurs d'affaires ». Aujourd'hui, les voyages professionnels concernent de nombreuses catégories de personnes. Il peut s'agir d'un directeur général voyageant pour conclure un contrat important, un technicien voyageant pour réparer un système, un ouvrier construisant une route à travers la jungle pour un grand groupe ou du personnel de maison engagé à l'étranger pour travailler dans une famille. En somme, des catégories variées de travailleurs voyagent dans le monde.

Les risques encourus par un collaborateur voyageant ou travaillant à l'étranger recouvrent une vaste étendue de problèmes en plus des considérations « traditionnelles » de santé, de sûreté et de sécurité au travail. Il peut s'agir par exemple de problèmes de santé latents tels que : les maladies cardiovasculaires, la qualité et l'accessibilité à des soins de santé adéquats, les risques d'infection spécifiques à une région, la perte de médicaments, la perte de documents de voyage, la qualité de la sécurité sociale et des services d'urgence, les accidents de la route, l'instabilité politique, la criminalité, le terrorisme et les conflits, les accidents majeurs, les catastrophes naturelles ainsi que les différences culturelles et légales. Si la plupart du temps une situation peut être gérée localement, des interventions plus complexes sont parfois nécessaires.

Réussir la gestion d'un événement repose sur une approche proactive de prévention afin de minimiser sa probabilité et ses conséquences sur l'individu et sur l'organisation.

Les organisations ont souvent considéré qu'il suffisait d'une assurance pour gérer ces situations. Or une assurance seule couvrant les risques financiers et médicaux ne fournit pas nécessairement l'assistance adéquate. L'assurance ne peut pas remplacer la prévention et l'intervention.

Les organisations doivent veiller à ce que des mesures appropriées de santé, de sûreté, de sécurité et de protection juridique soient en place pour leurs collaborateurs en mission à l'international pour les raisons suivantes :

- La prévention, la correction et la maîtrise des incidents réduisent les impacts financiers d'une interruption des activités, **améliorent le moral et renforcent la productivité.**
- L'identification adéquate des menaces, ainsi que la gestion des risques lors d'un incident peuvent permettre la **poursuite de l'activité** ou le **développement de nouvelles opportunités**, qui auraient pu sans cela être perdues.
- La prise en charge de ces responsabilités peut entraîner **un retour sur investissement positif.**
- Cette protection constitue une part importante **de la responsabilité sociale de l'entreprise.**
- Il est important de s'assurer que toutes les **obligations légales** concernées sont remplies.
- La prévention, la correction et la maîtrise d'un événement réduisent le risque de **procès** à l'encontre de l'organisation.

Ce document a pour objectif de fournir un guide de référence pratique sur les mesures raisonnables qu'une organisation peut entreprendre avant, pendant et après un voyage pour atteindre une amélioration continue et mesurable de la santé, de la sûreté et de la sécurité au travail des missions internationales.

# Guide mondial de référence

Santé, sûreté et sécurité des missions et déplacements professionnels à l'international



## Objectifs

Ce guide de référence est destiné à aider l'organisation à prévenir, maîtriser et corriger les risques associés aux missions internationales en :

- Développant et en maintenant des politiques et des dispositions protégeant les collaborateurs et leurs personnes à charge contre ces risques ;
- Les intégrant dans des politiques et procédures plus vastes de l'organisation ;
- Etablissant, mettant à jour et améliorant en permanence un système d'identification des menaces et d'évaluation de leur vraisemblance/probabilité et de leurs conséquences/gravité ;
- Motivant la direction, les collaborateurs et leurs personnes à charge à améliorer la santé, la sûreté et la sécurité de leurs déplacements et de leurs missions.

## Champ d'application

Ce guide de référence aborde les principaux éléments suivants :

- Politique ;
- Identification des menaces et gestion du risque dynamiques ;
- Organisation, planification et mise en œuvre ;
- Évaluation ;
- Mesures d'amélioration.

Les sujets suivants ne sont pas traités dans ce document, ils doivent faire l'objet d'une recherche dans les sources locales ou dans la documentation de l'organisation :

- Formation commerciale sur la diplomatie/les protocoles ;
- Normes culturelles et comportements acceptables ;
- Éléments locaux pouvant affecter la sécurité, la santé et le bien-être s'ils ne sont pas compris.

**Pour plus d'informations sur le devoir de protection de l'organisation concernant les déplacements et missions :**  
[www.internationalsosfoundation.org](http://www.internationalsosfoundation.org)

# Déclaration de principe

En élaborant et en mettant en œuvre une déclaration de principe, l'organisation et ses dirigeants démontrent leur leadership et leur engagement.

La déclaration de principe dépend de l'organisation et met en adéquation les règles de santé, sûreté et sécurité des missions internationales avec les objectifs de l'organisation. Cette déclaration doit être datée et signée par la direction.

Elle doit inclure trois éléments principaux :

- La déclaration d'intention (ou définition de mission) ;
- L'organisation des règles de santé, de sûreté et de sécurité des missions internationales ;
- Les dispositions concrètes.

Il est recommandé d'intégrer cette déclaration de principe à l'intérieur des orientations plus larges de l'organisation, et notamment dans la politique de santé et de sécurité au travail. Il est également possible de les intégrer dans d'autres politiques de l'organisation telles que celles relatives aux ressources humaines, à la responsabilité sociale de l'entreprise, à l'éthique, au développement durable, aux déplacements et à la conformité.

## La déclaration d'intention

La déclaration d'intention doit couvrir :

- Les buts et la manière dont ils sont reliés aux objectifs de l'organisation ;
- La conformité aux législations nationales et locales, aux codes de conduite et aux directives de l'organisation, le cas échéant ;
- L'identification des risques et menaces et une évaluation dynamique du risque ;
- Un engagement à prévenir, maîtriser et corriger les incidents liés à la santé, à la sûreté et à la sécurité pendant les déplacements et les missions.

## L'organisation

La partie «organisation» de la déclaration de principe définit les rôles et responsabilités clés et répartit les tâches. Ces éléments seront normalement détaillés dans la description des fonctions et en cohérence avec l'organigramme.

Par exemple, cette partie identifie le rôle et les responsabilités du directeur général, des niveaux de direction, de tous les collaborateurs concernés, des personnes compétentes et du reste du personnel.

Elle doit également décrire comment certaines tâches sont déléguées aux personnes compétentes, disposant des connaissances, des savoir-faire et de l'expérience adéquats (des spécialistes tels que ceux chargés de la santé, de la sûreté, de la sécurité, de la gestion du risque, des déplacements, de la gestion de crise, de la médecine du travail et des voyages, ainsi que des ressources humaines...). Elle peut également définir le rôle d'une organisation externe chargée de ces problèmes.

## Les dispositions

La partie « dispositions » de la déclaration de principe définit les « comment ». Elle explique en termes généraux les dispositions à prendre au sujet des problèmes globaux de santé, sûreté et de sécurité relatifs aux déplacements et aux missions. Elle définit également des dispositions spéciales relatives à l'identification des risques et des menaces spécifiques identifiés pendant l'évaluation du risque et hors du cadre des dispositions générales.

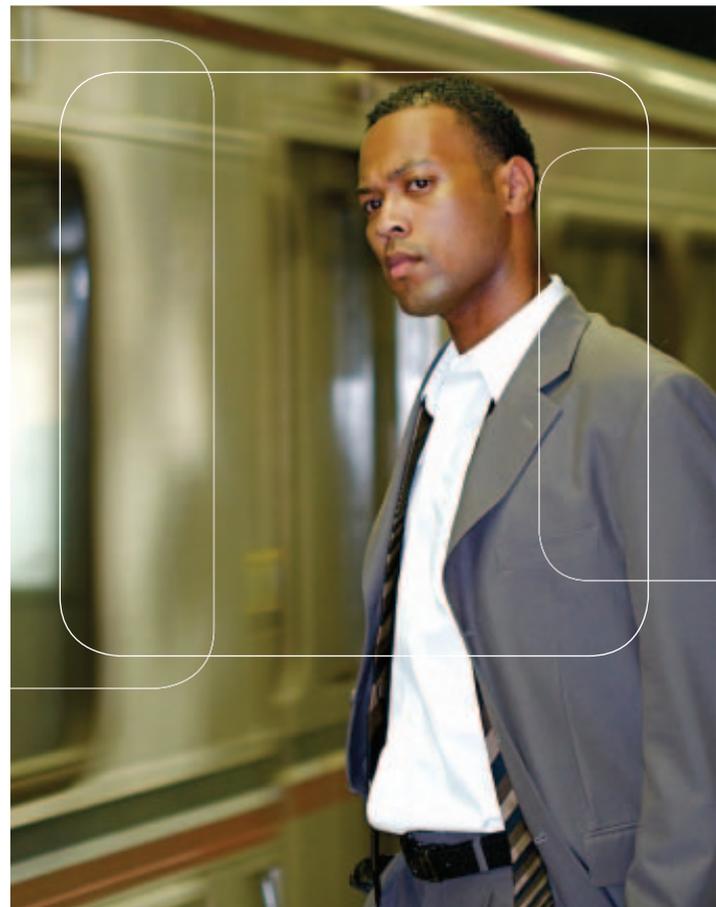
Les déclarations comme dans l'exemple ci-dessous doivent être incluses dans les dispositions générales de la déclaration de principe.

Des dispositions seront mises en place pour :

- Procéder à intervalle régulier à l'identification des risques et des menaces et à l'évaluation du risque ;
- Mettre en place des procédures de prévention des incidents et fournir un contrôle adéquat des risques pour la santé, la sûreté et la sécurité entraînés par les activités professionnelles, les déplacements ou les missions ;
- Une formation adéquate pour s'assurer que les collaborateurs sont compétents pour effectuer leur travail de façon sécurisée et sans danger pour leur santé, et peuvent faire face aux risques liés aux déplacements et aux missions ;
- Encourager les collaborateurs à donner leur avis et les consulter de façon quotidienne sur les problèmes de santé, de sûreté et de sécurité liés aux déplacements et aux missions ;
- Donner l'accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à une assistance adéquate concernant la sécurité des individus dans leurs déplacements vers et depuis leur lieu de travail et dans le fonctionnement de leur travail ;
- Mettre en œuvre des procédures d'urgence en cas d'incidents ;
- Évaluer et donner accès aux collaborateurs et leurs personnes à charge, à des soins lors de leurs déplacements ou missions internationales (y compris un contact médical 24/7) ;
- Veiller à ce que tous les incidents soient rapportés selon une matrice de reporting fixe incluant les événements médicaux survenant lors des missions.

## Calendrier des révisions et modifications

La politique doit être revue périodiquement selon les besoins, l'expérience et les modifications significatives de l'environnement. Elle doit être modifiée si nécessaire.



# Organisation

## Responsabilité fonctionnelle et obligation de rendre compte

### Direction générale

La direction générale porte la responsabilité globale de **la santé, de la sûreté et de la sécurité relatives aux déplacements et aux missions**. Elle apporte également un cadre à ces activités en établissant des structures et des processus qui doivent de façon générale :

- Garantir que la responsabilité de la hiérarchie est connue et acceptée à tous les niveaux ;
- Définir et communiquer les responsabilités à toutes les parties concernées ;
- Assurer des dispositions adéquates de communication pour les personnes en déplacement ou en mission ;
- Mettre en œuvre et réviser une politique claire dotée d'objectifs mesurables ;
- Etablir des mesures efficaces d'identification des menaces et d'élimination ou de contrôle des risques liés aux déplacements et aux missions ;
- Assurer des ressources adéquates pour que les personnes responsables de la santé, de la sûreté et de la sécurité relatives aux déplacements et aux missions puissent remplir leur fonction correctement.

### Responsable de la santé, de la sûreté et de la sécurité liées aux déplacements et aux missions

Ce directeur (au siège ou sur chaque site) doit être responsable et comptable du développement, de la mise en œuvre, ainsi que de la révision et de l'évaluation périodiques du système de gestion de la santé, de la sûreté et de la sécurité liées aux déplacements et aux missions sur les lieux dotés ou non d'une infrastructure organisationnelle locale. Les règles de bonne pratique recommandent qu'il veille aux points suivants :

- Une personne compétente planifie les voyages et missions professionnels.
- L'identification actualisée des menaces et l'évaluation du risque sont prises en charge et appropriées pour chaque destination de voyage et de mission.
- Il existe un système établissant des types et des catégories de niveaux de risque ainsi que des protocoles qui nécessitent des actions spécifiques. Il comprend également des mesures répondant aux destinations à haut risque et à l'intensification des risques.
- Une partie du processus d'approbation des déplacements et missions inclut les éléments suivants :
  - > Une déclaration enregistrée, lue et signée par le collaborateur concerné confirmant qu'il est conscient des risques encourus et qu'il connaît les mesures pour les éviter ou les maîtriser ;
  - > Un processus garantissant que tous les collaborateurs concernés sont médicalement aptes à voyager (après évaluation médicale préalable au voyage si nécessaire), que tous les traitements nécessaires sont prescrits et que les vaccinations sont à jour ;
  - > Une séance d'information auprès de tous les collaborateurs concernés sur les dispositions relatives à la santé, à la sûreté et à la sécurité ;
  - > Une formation adéquate de tous les collaborateurs concernés sur les informations particulières à la destination et les profils de voyageurs ;
  - > Un système efficace de surveillance de la destination où se trouvent les collaborateurs concernés, à utiliser lorsque le protocole du niveau de risque le prescrit.
- La politique et les procédures de l'organisation sur le site sont intégrées aux dispositions locales, telles que la notification et l'approbation des personnes arrivant en mission et des visiteurs, ou des systèmes sécurisés de travail et des procédures d'urgence.



## Autres parties prenantes internes

Selon la nature de l'organisation, certains acteurs internes sont concernés en plus du voyageur ou de la personne en mission internationale. Il peut s'agir des responsables des activités suivantes :

- Santé et sécurité au travail ;
- Médecine et hygiène du travail ;
- Risk management et assurance ;
- Ressources humaines et mobilité internationale ;
- Conformité ;
- Travel management ;
- Service juridique ;
- Service financier ;
- Exploitation ;
- Continuité opérationnelle et gestion de crise ;
- Responsabilité sociale de l'entreprise ;
- Délégués du personnel ;
- Formation.

## Collaborateurs en déplacement ou en mission internationale

Après avoir été informés et formés de façon appropriée, les collaborateurs doivent coopérer activement au respect des politiques et procédures relatives à la santé, à la sûreté et à la sécurité des voyages et des missions.

Le collaborateur doit rester conscient en permanence de la situation et rapporter à son hiérarchique direct tout changement de cette situation qu'il perçoit comme pouvant affecter sa santé, sa sûreté ou sa sécurité.

Des individus peuvent être amenés à effectuer diverses tâches ou services à un endroit où aucun directeur, superviseur ou infrastructure ne sont présents.

Du point de vue de leur santé et de leur sécurité au travail, ils doivent à minima être bien informés et se conformer à la législation locale sur la santé et la sécurité au travail ainsi qu'aux directives de l'organisation sur le sujet.

## Compétence et formation

L'organisation doit bénéficier d'une compétence suffisante en matière de santé, sûreté et sécurité en voyage pour identifier les menaces et éliminer ou contrôler les risques liés aux déplacements et aux missions. Cette compétence doit permettre la mise en œuvre d'un système de gestion efficace.

Les programmes de formation doivent traiter des points suivants :

- Tous les collaborateurs et leurs personnes à charge en déplacement ou en mission, les personnes organisant les voyages et les autres acteurs internes concernés ;
- Le profil du voyageur ;
- La santé, la sûreté et la sécurité avant et pendant le voyage, et au retour ;
- Les considérations culturelles et éthiques du lieu de mission.



International SOS  
**Foundation**

Ces programmes doivent :

- Cibler des risques spécifiques ;
- Etre dirigés par des personnes compétentes ;
- Inclure une remise à niveau selon les besoins ;
- Couvrir :
  - > la prévention des incidents,
  - > les personnes à contacter et les procédures à suivre en cas d'incident,
  - > les procédures de rapport après incident ;
- Inclure un mécanisme d'évaluation qualitative et quantitative et de certification des compétences et de la sécurité du participant, relatives aux déplacements et aux missions.

## Documentation

La gestion de la santé, de la sûreté et de la sécurité en voyage doit faire l'objet d'une documentation mise à jour de façon systématique.

- Tous les documents du système doivent être rédigés clairement, compréhensibles et facilement accessibles à ceux qui en ont besoin. Les documents spécifiques, particulièrement ceux relatifs à un site donné, doivent être traduits dans une langue facile à comprendre par les travailleurs et les visiteurs.
- Les documents concernés doivent être régulièrement mis à jour, révisés selon les besoins et traçables.
- Les collaborateurs concernés par la santé, la sûreté et la sécurité en voyage doivent connaître l'existence des documents relatifs à leur situation et pouvoir y accéder facilement.

## Communication

Garder informées les personnes concernées doit faire partie intégrante du système de santé, de sûreté et de sécurité en voyage.

Des procédures résilientes de communication bidirectionnelle entre l'organisation et les collaborateurs doivent être établies, incluant :

- Des mécanismes d'information des collaborateurs sur la dégradation des situations émergentes et sur l'augmentation potentielle du niveau de risque de leur destination de voyage ou de mission et vice et versa ;
- Des mécanismes maintenant les personnes à charge des collaborateurs informées des évolutions de situations ;
- Un accès 24/7 à une source d'information fiable et mise à jour;
- Un mécanisme permettant de recueillir les idées, les préoccupations et les suggestions de bonnes pratiques des collaborateurs, et de leur personnes à charge et des visiteurs en terme de santé, de sûreté et de sécurité en voyage. Elles doivent être prises en considération et partagées de façon appropriée.

## Planification et mise en œuvre

### Examen initial

Un examen initial constitue la première étape du processus de planification dans la mise en place d'un système de santé, de sûreté et de sécurité liées aux missions internationales et dans la création d'une plate-forme de décision.

Les informations recueillies et documentées peuvent également servir de base de suivi pour l'amélioration continue. Il convient d'accorder une attention particulière à l'identification de la législation applicable, des règles administratives, des codes de conduite et des autres exigences (notamment des assurances) auxquels l'organisation est tenue de se conformer, à la fois dans le pays siège de l'organisation et dans les pays où les collaborateurs et leurs personnes à charge peuvent voyager ou être affectés.

### Planification, développement et mise en œuvre du système

Après l'examen initial qui définit une base de référence, l'organisation doit créer et mettre en œuvre un plan fondé sur des compétences et des objectifs.

Ce plan doit se conformer aux lois et réglementations nationales en vigueur dans le pays de l'organisation et dans les pays où les collaborateurs sont appelés à voyager ou à être affectés. Il doit décrire le système de santé, de sûreté et de sécurité en voyage de l'organisation et garder en perspective l'amélioration continue des performances.

À partir de l'examen initial et en tenant compte des rapports d'incidents significatifs, des rapports de bonnes pratiques, des informations provenant de fournisseurs tiers et des données d'historique, l'organisation doit spécifier les dispositions nécessaires pour prévenir les accidents et protéger les collaborateurs en voyage et en mission et leurs personnes à charge. L'étendue des dispositions du plan doit couvrir le développement, la mise en œuvre et l'évaluation des éléments du système de gestion de la santé, de la sûreté et de la sécurité en voyage décrits dans ces recommandations.

### Objectifs de santé, de sûreté et de sécurité liées aux missions internationales

Dans le cadre du processus de planification, des objectifs mesurables et des indicateurs clés de performances doivent être définis. Les objectifs doivent être cohérents avec la politique de santé, de sûreté et de sécurité relative aux missions internationales et fondés sur l'examen initial ou sur les examens ultérieurs. Ces objectifs doivent satisfaire l'acronyme SMART (**S**pécifiques, **M**esurables, **A**tteignables, **R**éalistes et **T**emporellement définis).

### Identification des menaces et évaluation du risque

#### Prise en charge de l'identification des menaces et de l'évaluation du risque

Le meilleur moyen de mener à bien l'identification des menaces et l'évaluation du risque consiste à adopter une approche multidisciplinaire en :

1. Identifiant l'étendue de la menace et en évaluant le risque — qui peut être géographique — lié à un processus ou à une activité telle que le déplacement entre un hôtel et un chantier ;
2. Identifiant les menaces associées à des tâches à effectuer, qui peuvent être liées au voyage, à la mission et au travail, dans une perspective de santé, de sûreté et de sécurité ;
3. Déterminant qui peut être menacé ;
4. Évaluant les risques et en décidant des précautions à prendre, c'est-à-dire les mesures de prévention, de protection et de maîtrise du risque ;
5. Déterminant le risque résiduel (le risque subsistant après la mise en place des mesures de contrôle) ;
6. Révisant régulièrement l'évaluation et en la mettant à jour si nécessaire, en cas de changements importants affectant le risque : mouvements politiques, catastrophes naturelles ou changement des exigences légales, des processus et des conditions de travail, par exemple.

## Prévention et contrôle du risque

### Mesures de prévention et de contrôle

Les risques liés à la santé, la sûreté et la sécurité des missions internationales doivent être identifiés et évalués en permanence. Des mesures de prévention et de protection doivent être mises en œuvre dans l'ordre de priorités suivant :

1. **Élimination** du risque ;
2. **Contrôle** du risque ;
3. **Minimisation** du risque.

## Gestion de crise

Une gestion efficace des risques santé, sûreté et sécurité en voyage nécessite la mise en place d'actions proactives de prévention de ces risques. Cependant les organisations doivent également mettre en place des dispositions globales et locales pour faire face à une crise ou une urgence. Ces dispositions incluent :

- Préparation ;
- Maîtrise ;
- Réaction ;
- Retour à la normale.

## Gestion de crise à l'échelle de l'organisation

### Plan de gestion de crise

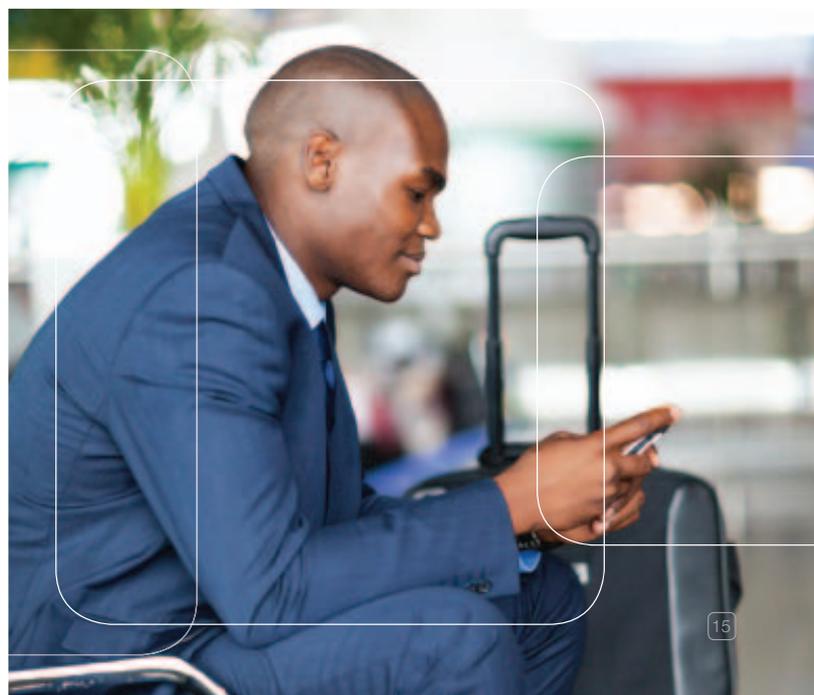
Il est nécessaire de disposer d'un plan de gestion de crise rédigé, décrivant les compétences et responsabilités du personnel clé, incluant l'équipe de gestion de crise/d'urgence.

## Équipe de gestion de crise/d'urgence

L'équipe de gestion de crise/d'urgence gère les situations nécessitant une coordination internationale et/ou locale qui peut menacer les ressources de l'organisation.

Cette équipe doit être multidisciplinaire, conduite par le directeur général et soutenue par un coordinateur de crise et par un professionnel de la communication (ou leurs délégués). Selon la situation, elle peut inclure d'autres fonctions, telles que :

- la sécurité, la santé et l'hygiène au travail ;
- la sûreté ;
- le Risk Management ;
- les ressources humaines ;
- le service juridique ;
- le service financier ;
- l'exploitation ;
- la continuité opérationnelle ;
- d'autres expertises techniques.





## Réponse à l'urgence

Les organisations doivent évaluer leur capacité à intervenir en cas d'incident critique, notamment l'accès à l'information et un soutien santé et sécurité adéquat sur le site concerné. Il peut s'agir d'une combinaison des éléments suivants :

- Ressources dédiées d'une organisation (locales ou déployables) ;
- Services locaux de médecine, de sécurité et d'urgence ;
- Prestataires externes.

Dans toutes les crises, les protocoles d'information et de communication seront critiques dans l'intervention et doivent inclure ces éléments d'intervention.

## Formation aux situations d'urgence

Une formation appropriée doit être proposée, comprenant des exercices réguliers de prévention et de préparation aux urgences, d'intervention et de procédures de retour à la normale.

## Approvisionnement

Lors de l'acquisition ou de la location de biens, d'équipements ou de services destinés à être utilisés avant et pendant un voyage ou une mission, les spécifications doivent toujours comporter des exigences de santé, de sûreté et de sécurité.

Ces spécifications doivent se conformer à la législation nationale, aux politiques et procédures de l'organisation et aux autres documents concernés (clauses du contrat d'assurance de l'organisation, par exemple). Elles doivent respecter les exigences du pays siège de l'organisation et des lieux où les collaborateurs peuvent être amenés à voyager ou envoyés en mission.

## Prestations extérieures de services

L'organisation doit œuvrer conjointement avec tous les prestataires pour s'assurer que les responsabilités relatives à la santé, sûreté et sécurité des contractants, de leurs employés et de leurs sous-traitants dans le cadre des déplacements internationaux ou lorsqu'ils travaillent pour l'organisation, sont comprises et attribuées.

Dans cette coopération, il convient de prêter attention aux points suivants :

- Compétences du contractant, incluant l'accès aux ressources nécessaires à un fonctionnement sûr, sécurisé et respectueux de la santé ;
- Communication efficace entre toutes les parties, tant dans les pratiques de travail que dans la prévention, le contrôle et les procédures d'urgence ;
- Identification des menaces et gestion du risque relatifs aux déplacements et aux missions ;
- Mise en œuvre des mesures de prévention, de contrôle et de sécurité au travail ;
- Procédures d'urgence ;
- Formation initiale et mise à niveau appropriées sur le risque ;
- Rapports de performances, incluant les rapports sur événements tels qu'accidents, expositions, blessures, maladies, accidents évités de justesse et considérations de sécurité.



International SOS  
**Foundation**

## Évaluation et mesures d'amélioration

L'organisation doit mettre en place des mesures lui permettant de savoir dans quelle mesure l'application de ses politiques, dispositions et procédures de santé, de sûreté et de sécurité liées aux déplacements et aux missions est efficace.

Ces mesures peuvent prendre plusieurs formes, par exemple :

- Rapports et évaluations des indicateurs clés de performance ;
- Enquêtes sur les incidents (pouvant inclure un mécanisme indépendant de reporting d'incidents) ;
- Audits internes et externes ;
- Revues de direction.

À partir des informations tirées de ces évaluations, des actions correctives doivent être mises en œuvre sur les points appropriés.

## Amélioration continue

Un cycle d'amélioration continue est vital pour une gestion efficace de la santé, de la sûreté et de la sécurité liées aux déplacements et aux missions. Ce cycle doit être dynamique et répondre aux besoins des parties prenantes.

## Conclusion

La mobilité internationale est un aspect marquant de plus en plus important du monde du travail et de la compétitivité organisationnelle de notre époque. Si elle crée de nouvelles opportunités, elle change également le profil des risques. Cette tendance nécessite une approche prospective et orientée sur la prévention, en relation avec la santé, la sûreté et la sécurité au travail. Des stratégies et procédures efficaces sont nécessaires pour soutenir la durabilité, la réputation, la responsabilité sociale d'entreprise et la diversité.

Ce document a pour but d'aider les organisations à gérer et à contrôler les risques, à prévenir les incidents, à protéger leur personnel en déplacement et à les rendre aptes à réagir à différents types de situations dynamiques le plus rapidement et le plus efficacement possible. Il s'agit d'un guide de référence permettant de :

- Développer **des structures organisationnelles** assurant une gouvernance efficace du programme de missions et de voyages internationaux ;
- **Identifier les menaces et gérer les risques** afin de réduire des interruptions coûteuses et les conséquences négatives ;
- Proposer une **formation ciblée** préparant et soutenant les voyageurs internationaux, améliorant ainsi le moral, démontrant l'engagement de l'organisation, établissant une compréhension partagée des mécanismes de soutien qui seront activés en cas d'incident, et apportant les meilleures chances de succès ;
- Établir, communiquer et maintenir une **gestion de crise efficace** et des plans d'urgence ainsi que des ressources mobilisables pour réagir aux incidents et permettre une intervention efficace et efficiente en cas d'incident.

En mettant en pratique ce guide mondial de référence, l'organisation pourra adopter des mesures de prévention et de protection de ses collaborateurs. Elles seront également bénéfiques pour les individus et l'organisation.

## Check-list de la Gestion du Risque Voyage

Cette check-list d'auto-évaluation est un outil destiné à mettre en œuvre des actions visant à améliorer la santé, la sûreté et la sécurité des collaborateurs en voyage. Elle s'appuie sur le Guide mondial de référence de la Fondation International SOS pour la santé, la sûreté et la sécurité des missions et déplacements professionnels à l'international.

Les cadres dirigeants, HSE, responsables du risk management, de la santé et de la sécurité doivent s'impliquer dans cette évaluation et dans l'identification des priorités d'action.

La check-list est divisée en cinq grandes parties :

1. Politique
2. Rôles et responsabilités
3. Planification
4. Mise en œuvre
5. Évaluation et mesures d'amélioration

Des rubriques supplémentaires à cette check-list peuvent être envisagées si nécessaire.

### Comment utiliser cette check-list ?

Constituez une équipe pour réaliser cet exercice d'évaluation. L'équipe doit procéder selon les étapes suivantes :

1. Examiner chaque élément :
  - Réfléchir à la manière dont l'élément peut être appliqué,
  - Si une clarification est nécessaire, la demander au directeur compétent,
  - Cocher **Oui** ou **Non** en face de chaque question,
  - Ajouter des commentaires, des suggestions ou des rappels dans la colonne **Commentaires** ;
2. Reprendre séparément les questions marquées **Non** et cocher celles considérées comme critiques ou importantes dans la colonne **Priorité** ;
3. Préparer des suggestions immédiatement après avoir rempli l'évaluation. Ces suggestions doivent indiquer **quelle action** doit être entreprise, par **qui** et **quand** ;
4. Si nécessaire, demander des clarifications aux spécialistes de la santé, de la sûreté et de la sécurité en voyage et de la gestion du risque.

Personne complétant la check-list :

Date :

Organisation :

Lieu :

		Oui	Non	Priorité	Commentaires
<b>PARTIE 1 : POLITIQUE</b>					
1.	Une politique harmonisant la santé, la sûreté et la sécurité des déplacements avec les objectifs de l'organisation a-t-elle été développée et mise en œuvre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	La déclaration de principe a-t-elle été signée et datée par la direction ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	La déclaration de principe est-elle intégrée dans des politiques plus générales de l'organisation, notamment dans la politique de santé et de sécurité du travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Politique : Déclaration d'intention</b>					
4.	La politique inclut-elle une déclaration d'intention incluant les éléments suivants ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buts et objectifs</li> <li>• Conformité</li> <li>• Identification des menaces et gestion du risque</li> <li>• Engagement de prévention, de protection, de maîtrise et d'intervention en cas d'incident</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Politique : Organisation</b>					
5.	La politique comporte-elle une partie consacrée à l'organisation, définissant les rôles et responsabilités clés et répartissant les tâches spécifiques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.	La partie organisation indique-t-elle la délégation de certaines tâches à des personnes compétentes ou à une organisation externe ?				
<b>Politique : Mesures</b>					
7.	La partie consacrée aux mesures décrit-elle des mécanismes destinés à traiter des problèmes d'ordre général liés à la santé, la sûreté et la sécurité des déplacements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		Oui	Non	Priorité	Commentaires
<b>Politique : Mesures (suite)</b>					
8.	La partie consacrée aux mesures définit-elle des mécanismes spéciaux permettant de traiter l'identification de menaces spécifiques, la gestion des risques identifiés pendant l'évaluation du risque et les mesures de contrôle ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Politique : Révisions et modifications</b>					
9.	La politique est-elle révisée périodiquement et modifiée lorsque nécessaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		Oui	Non	Priorité	Commentaires
<b>PARTIE 2 : RÔLES ET RESPONSABILITÉS</b>					
<b>Rôles et responsabilités : Cadres dirigeants</b>					
10.	Une politique claire, aux objectifs mesurables, est-elle mise en œuvre et révisée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Des lignes de responsabilité claires sont-elles définies pour les cadres dirigeants ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12.	La responsabilité de la hiérarchie est-elle connue et acceptée à tous les niveaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13.	Les responsabilités sont-elles définies et communiquées à toutes les parties concernées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14.	La politique et les procédures sur site de l'organisation sont-elles intégrées avec les dispositions locales ? Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notification et approbation des personnes arrivant en mission ou des visiteurs</li> <li>• Systèmes de travail sécurisés</li> <li>• Procédures d'urgence</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15.	Des ressources adéquates sont-elles disponibles pour permettre aux responsables de la santé, de la sûreté et de la sécurité des déplacements de remplir correctement leurs fonctions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		Oui	Non	Priorité	Commentaires
<b>Rôles et responsabilités : Responsables de la santé, de la sûreté et de la sécurité des déplacements</b>					
16.	Un directeur (au siège ou sur site) est-il responsable et comptable du développement, de la mise en œuvre, de la révision et de l'évaluation périodiques du système de gestion de santé, sûreté et sécurité relatif aux déplacements et aux missions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17.	Un responsable veille-t-il à ce qu'une personne compétente planifie les déplacements et missions relatifs au travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Rôles et responsabilités : Collaborateurs en missions internationales</b>					
18.	Les collaborateurs coopèrent-ils activement pour assurer que les politiques et procédures de santé, sûreté et sécurité relatives aux déplacements et aux missions sont respectées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19.	Les collaborateurs sont-ils conscients en permanence de la situation et rapportent-ils à leur hiérarchie directe tout changement de situation qu'ils perçoivent comme pouvant affecter leur santé, leur sûreté ou leur sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20.	Les collaborateurs sont-ils bien informés de la législation nationale sur la santé et la sécurité au travail et des directives de l'organisation sur ce sujet ? Les respectent-ils ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Rôles et responsabilités : Contractants</b>					
21.	Des dispositions sont-elles prises avec tous les contractants pour veiller à ce que les responsabilités relatives à la santé, à la sûreté et à la sécurité des contractants, de leurs employés et de leurs sous-traitants dans le cadre des déplacements internationaux ou lorsqu'ils travaillent pour l'organisation, sont comprises et attribuées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22.	Les contractants sont-ils compétents et ont-ils accès à des ressources permettant de fonctionner de façon sûre, sécurisée et respectueuse de la santé des personnes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Oui

Non

Priorité

Commentaires

**PARTIE 3 : PLANIFICATION****Planification : Examen initial**

- 23.** Un examen initial a-t-il été conduit, incluant l'identification de la législation applicable, des règles administratives, des codes de conduite et autres exigences (telles que les clauses des contrats d'assurance) auxquels l'organisation est tenue de se conformer, concernant la santé, la sûreté et la sécurité des déplacements, à la fois dans le pays siège de l'organisation et dans les pays de destination ?

**Planification : Planification, développement et mise en œuvre du système**

- 24.** Un plan concernant le système de santé, de sûreté et de sécurité des déplacements a-t-il été développé et mis en œuvre ?  
Ce plan est-il conforme aux lois et réglementations nationales en vigueur dans le pays siège de l'organisation et dans les pays où les collaborateurs sont appelés à voyager ou à être affectés ?

- 25.** Le champ d'application du processus de planification englobe-t-il le développement, la mise en œuvre et l'évaluation de la gestion du système de santé, de sûreté et de sécurité relatif aux déplacements professionnels ?

**Planification : Objectifs de santé, de sûreté et de sécurité liées aux déplacements professionnels**

- 26.** Existe-il des objectifs mesurables et des indicateurs clés de performance en ligne avec la politique ?

	Oui	Non	Priorité	Commentaires
--	-----	-----	----------	--------------

## PARTIE 4 : MISE EN ŒUVRE

### Mise en œuvre : Formation

<p><b>27.</b></p>	<p>Les programmes de formation traitent-ils des points suivants ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborateurs et leurs personnes à charge qu'ils soient en voyage ou en mission</li> <li>• Personnes organisant les voyages</li> <li>• Autres acteurs internes concernés</li> </ul> <p>Ces programmes tiennent-ils compte du profil du voyageur, des informations spécifiques de sa destination et des considérations culturelles et éthiques ?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p><b>28.</b></p>	<p>Une formation adéquate est-elle fournie pour garantir que les collaborateurs et les contractants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sont compétents pour mener à bien leur travail de façon sûre, sécurisée et dans le respect de leur santé ?</li> <li>• Peuvent faire face aux risques avant et pendant le voyage ou la mission et au retour ?</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p><b>29.</b></p>	<p>Les formations sont-elles délivrées par du personnel compétent ?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p><b>30.</b></p>	<p>Les programmes de formation incluent-ils une formation initiale et une mise à niveau appropriées au risque, à destination de tous les collaborateurs et contractants ?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p><b>31.</b></p>	<p>Les programmes de formation indiquent-ils qui contacter en cas d'incident, quelles sont les procédures à suivre et comment remplir les rapports post-incident ?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<p><b>32.</b></p>	<p>Les programmes de formation incluent-ils un mécanisme d'évaluation qualitative et quantitative et de validation des compétences acquises ?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		Oui	Non	Priorité	Commentaires
<b>Mise en œuvre : Santé et sécurité</b>					
33.	Les points suivants sont-ils garantis par un processus ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les collaborateurs concernés sont médicalement aptes à voyager (après avoir effectué au besoin un bilan de santé avant le départ)</li> <li>• Tous les traitements nécessaires sont prescrits</li> <li>• Les vaccinations sont à jour</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34.	Tous les collaborateurs et contractants concernés ont-ils accès à une séance d'information sur les dispositions relatives à la santé, la sûreté et la sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35.	Le personnel a-t-il accès à une assistance sécurité adéquate 24h/24h et 7j/7, pour ses déplacements vers et depuis son lieu de travail ? Et pendant qu'il travaille ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36.	Existe-t-il un système efficace de surveillance du lieu où se trouvent les collaborateurs, utilisable lorsque le protocole du niveau de risque le prescrit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Mise en œuvre : Documentation</b>					
37.	Existe-t-il un système consignait que les collaborateurs et contractants ont été sensibilisés aux risques associés et connaissent les mesures à prendre pour les éviter ou les maîtriser ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38.	La gestion de la santé, de la sûreté et de la sécurité des déplacements fait-elle l'objet d'une documentation mise à jour de façon systématique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
39.	Tous les documents du système sont-ils rédigés clairement, compréhensibles et facilement accessibles à ceux qui en ont besoin ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40.	Les documents spécifiques, particulièrement ceux relatifs à un site donné, sont-ils traduits dans une langue facile à comprendre par les employés et les visiteurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
41.	Les documents appropriés sont-ils examinés régulièrement, révisés lorsque nécessaire et traçables ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
42.	Les collaborateurs concernés connaissent-ils l'existence de ces documents et y ont-ils facilement accès ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		Oui	Non	Priorité	Commentaires
<b>Mise en œuvre : Communications</b>					
43.	Tenir informé les parties impliquées des problèmes liés aux déplacements professionnels fait-il partie intégrante du système de santé, de sûreté et de sécurité en voyage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
44.	Des procédures résilientes de communication bidirectionnelle entre l'organisation et les collaborateurs en voyage ont-elles été mises en place ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
45.	Existe-t-il des mécanismes d'information des collaborateurs et de leurs personnes à charge sur les situations émergentes et l'augmentation potentielle du niveau de risque sur leur destination de voyage ou de mission, y compris un accès 24/7 à une source d'information fiable et mise à jour ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
46.	Une communication efficace est-elle maintenue entre toutes les parties, tant dans les pratiques de travail que dans la prévention, le contrôle et les procédures d'urgence ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
47.	Les collaborateurs sont-ils encouragés à donner leur avis et régulièrement consultés sur les problèmes de santé, de sûreté et de sécurité en voyage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
48.	Existe-t-il un mécanisme permettant de collecter, d'étudier et de partager les idées, les préoccupations et les suggestions de bonnes pratiques émanant des collaborateurs, de leurs personnes à charge et des visiteurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Mise en œuvre : Identification des menaces et évaluation du risque</b>					
49.	L'étendue des menaces et des risques évalués a-t-elle été définie et prend-elle en compte les éléments ci-dessous ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• La perspective géographique</li> <li>• L'environnement</li> <li>• Les processus et activités liés aux déplacements professionnels tel que le trajet entre l'hôtel et le lieu de travail (par exemple).</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		Oui	Non	Priorité	Commentaires
<b>Mise en œuvre : Identification des menaces et évaluation du risque (suite)</b>					
<b>50.</b>	L'identification actualisée des menaces et l'évaluation du risque sont-elles réalisées et adaptées pour chaque destination de voyage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Incluent-elles des mesures de prévention, contrôle des risques en voyage pour les collaborateurs et leurs personnes à charge ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>51.</b>	Les personnes menacées ont-elles été identifiées lors de l'évaluation du risque ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>52.</b>	Les risques ont-ils été évalués ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>53.</b>	Existe-t-il un système établissant des types et des catégories de niveaux de risque et des protocoles déclenchant des actions spécifiques, y compris des mesures pour les régions à haut risque et en cas d'aggravation du risque ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>54.</b>	Des mesures de prévention et de contrôle du risque ont-elles été mises en œuvre dans l'ordre hiérarchique suivant ? 1. Élimination du risque 2. Contrôle du risque 3. Minimisation du risque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>55.</b>	Les évaluations du risque ont-elles été examinées régulièrement et mises à jour lorsque nécessaire, en prenant en compte les changements significatifs influant sur le risque ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Mise en œuvre : Gestion de crise</b>					
<b>56.</b>	Des dispositions globales et locales sont-elles en place pour gérer une urgence ou une crise, incluant la préparation, la maîtrise, l'intervention et le retour à la normale ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>57.</b>	L'organisation dispose-t-elle d'un plan de gestion de crise rédigé décrivant les compétences et responsabilités du personnel clé, incluant l'équipe de gestion de crise/d'urgence ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		Oui	Non	Priorité	Commentaires
<b>Mise en œuvre : Gestion de crise (suite)</b>					
58.	Le plan de gestion de crise couvre-t-il tous les collaborateurs, y compris les voyageurs d'affaire, les expatriés, leurs personnes à charge et le personnel local ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
59.	L'organisation dispose-t-elle d'une équipe multidisciplinaire de gestion de crise conduite par le directeur général et soutenue par un coordinateur de crise et par un professionnel de la communication (ou leurs délégués) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
60.	L'équipe de gestion de crise peut-elle faire appel à d'autres fonctions (suivant le besoin) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
61.	L'organisation a-t-elle évalué sa capacité à intervenir en cas d'incident critique incluant des plans médicaux d'urgence ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
62.	L'organisation a-t-elle accès à l'information et à une assistance santé et sécurité adéquates sur le site, y compris des ressources locales ou déployables, des services locaux de médecine, de sécurité et d'urgence et des prestataires externes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
63.	Les collaborateurs en déplacement professionnel international ou en mission internationale et leurs personnes à charge ont-ils accès à des soins médicaux et à des plans d'urgence médicale adéquats (y compris un contact médical 24/7) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
64.	Des protocoles d'information et de communication incluant les éléments d'intervention ci-dessus sont-ils en place ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Mise en œuvre : Approvisionnement</b>					
65.	L'organisation propose t-elle une formation régulière aux situations d'urgence, comprenant des exercices de préparation, de maîtrise, d'intervention et de procédures de retour à la normale ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
66.	Les biens, équipements et services destinés à être utilisés avant et pendant un voyage ou une mission incluent-ils dans leurs spécifications des exigences de santé, de sûreté et de sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Oui

Non

Priorité

Commentaires

## PARTIE 5 : ÉVALUATION ET MESURES D'AMÉLIORATION

67.	Ces spécifications sont-elles conformes à la législation nationale et aux politiques et procédures de l'organisation dans son pays siège et là où des collaborateurs peuvent être amenés à se déplacer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
68.	Des dispositions sont-elles prises pour mesurer l'efficacité avec laquelle l'organisation applique ses politiques, mesures et procédures de santé, sûreté et sécurité des déplacements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
69.	Des rapports d'évaluation de l'atteinte des objectifs des indicateurs clés de performance sont-ils soumis ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
70.	Les incidents liés aux déplacements et aux missions, y compris les accidents, les problèmes de santé et de sécurité, sont-ils rapportés selon une matrice de reporting fixe et font-ils l'objet d'enquêtes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
71.	L'organisation demande-t-elle aux contractants de remplir des rapports de performances, incluant les rapports sur événements tels qu'accidents, expositions, blessures, maladies, accidents évités de justesse et considérations de sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
72.	Les mesures de santé, sûreté et sécurité des missions et déplacements professionnels font-elles l'objet d'audits internes et externes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
73.	La direction est-elle tenue d'examiner les mesures, procédures et rapports d'évaluation concernant la santé, la sûreté et la sécurité des missions et des déplacements professionnels ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
74.	Selon les résultats des mécanismes d'évaluation, des actions correctives sont-elles mises en œuvre si besoin ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Évaluation et mesures d'amélioration : Amélioration continue</b>					
75.	Existe-t-il un cycle dynamique d'amélioration continue répondant aux besoins des acteurs concernés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## Bibliographie

- Advito, 2009. "C'est la vie?": A step-by-step guide to building a travel risk management program, Texas: Advito.
- Australian Government – ComCare, 2013. *Overseas Workers – How Should I Identify and Manage the Risks?*, s.l.: Australian Government – Comcare.
- Australian Government – ComCare, 2013. *Overseas Workers – How Should I Identify and Manage the Risks?*, Australian Government – ComCare, .
- British Standards Institution, 2009. *Specification for the provision of visits, fieldwork, expeditions, and adventurous activities, outside the United Kingdom*, s.l.: British Standards Institution.
- Chartis Insurance UK Limited, 2011. *Pre-travel risk*, s.l.: Chartis Insurance UK Limited.
- Claus, L., 2011. *Duty of Care and Travel Risk Management Global Benchmarking Study*, s.l.: International SOS.
- David Hyde & Associates, 2011. *Safety and Security for Business Travellers: a Legal and Moral Imperative for Canadian Employers*, s.l.: David Hyde & Associates.
- Donald C. Dowling, J., 2011. *Global Workplace Health and Safety Compliance: From the "Micro" (Protecting the Individual Traveler) to the "Macro" (Protecting the International Workforce)*, New York: White & Case.
- Elson, A., 2011. *Are You At Risk?*, s.l.: International SOS Assistance.
- Ernst & Young, 2012. *Driving business success: Global Mobility Effectiveness Survey 2012*, s.l.: Ernst & Young.
- Service des délégués commerciaux du Canada, 2012. *Obligation de diligence : comment protéger vos travailleurs à l'étranger* [en ligne] disponible sur : <http://www.deleguescommerciaux.gc.ca/fra/canadexport/document.jsp?did=139320> [consulté en mars 2014].
- Fondation, I. S., 2012. *Duty of Care: The responsibility of Duty of Care for people travelling away from home*, s.l.: International SOS Foundation.
- Global Business Travel Association, 2011. *Guide to Travel Risk Management and Duty of Care*, s.l.: Global Business Travel Association.
- Guttry, A. d., n.d. *Duty of Care of the EU and Its Member States towards Their Personnel Deployed in International Missions*, s.l.: Prevent & International SOS Foundation.
- iJet, 2011. *Travel Risk Management: Maturity Model™ (TRM3™)*, s.l.: iJet Intelligent Risk Systems.
- Institution of Occupational Safety and Health, 2012. *Safety without borders: Keeping your staff healthy and safe abroad*, Leicestershire: Institution of Occupational Safety and Health.
- Organisation Internationale du Travail, 1983 C-155 – *Convention (n° 155) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981*. s.l.: OIT.
- Organisation Internationale du Travail, 2001 *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail*, Genève : OIT.
- International Marine Contractors Association, 2006. *Guidance on Travel Security*, s.l.: International Marine Contractors Association.
- Organisation internationale des employeurs, 2012. *Helping Employers – manage risks to employees from international travel for business purposes*, s.l.: Organisation internationale des employeurs.
- Organisation internationale de normalisation, 2009. ISO 31010. *From Security to Risk Management*, Mai, p. 66.
- International Petroleum Industry Environmental Conservation Association, 2007. *A guide to health and safety for the oil and gas professional*, London: International Petroleum Industry Environmental Conservation Association.
- ISO Management Systems, 2007. *Future ISO 31000 standard on risk management*, s.l.: ISO Management Systems.
- KPMG, 2011. *Global Assignment Policies and Practices*, s.l.: KPMG.
- KPMG, 2011. *Thinking Beyond Borders*, s.l.: KPMG.
- Maker & McKenzie, 2011. *Employees in Harm's Way: Practical Considerations for the Multinational Employer*, s.l.: Maker & McKenzie.
- Mathiason, T., 2013. *Are You Part of the Global Workforce?*, s.l.: American University International Law Review.
- Merkelbach, M. & Daudin, P., 2011. *From Security Management to Risk Management: Critical Reflections on Aid Agency Security Management and the ISO Risk Management Guidelines*, Geneva: Security Management Initiative.
- (Price Waterhouse Coopers, 2010) *Talent Mobility 2020: The next generation of international assignments*, s.l.: Price Waterhouse Coopers.
- (Price Waterhouse Coopers, 2012) *Talent Mobility 2020 and Beyond*, s.l.: Price Waterhouse Coopers.
- Reshaur, L. & Silverstein, L., 2013. *Duty of Care: Not Just A Travel Issue*. [en ligne] Disponible sur : <http://www.continuityinsights.com/articles/2013/04/duty-care-not-just-travel-issue> [consulté en août 2013].
- UK Health and Safety Executive, 2008. *Managing health and safety: Five steps to success*, s.l.: UK Health and Safety Executive.
- UK Health and Safety Executive, 2013. *ALARP "at a glance"*. [en ligne] disponible sur : <http://www.hse.gov.uk/risk/theory/alarpglance.htm> [consulté en juillet 2013].
- UK Health and Safety Executive, 2013. *Five steps to risk assessment*. [en ligne] disponible sur : <http://www.hse.gov.uk/risk/fivesteps.htm> [consulté en juillet 2013].
- UK Health and Safety Executive, 2013. *Writing a health and safety policy*. [en ligne] disponible sur : <http://www.hse.gov.uk/toolbox/managing/writing.htm> [consulté en juillet 2013].
- UK Health and Safety Executive, 2013. [www.hse.gov.uk/involvement/competent-person.htm](http://www.hse.gov.uk/involvement/competent-person.htm) s.l.:s.n.
- Universities Safety and Health Association, Universities and Colleges Employers Association, 2011. *Guidance on Health and Safety in Fieldwork*, Eastbourne: USHA/ UCEA.
- Washington State Department of Labor & Industries, 2012. *Management of Change*, s.l.: Washington State Department of Labor & Industries.
- White & Case, 2011. *Global Health and Safety Initiatives*, New York: White & Case.
- World Travel & Tourism Council, n.d. *Business Travel: A Catalyst for Economic Performance*. [en ligne] disponible sur : [http://www.wttc.org/site\\_media/uploads/downloads/WTTC\\_Business\\_Travel\\_2011.pdf](http://www.wttc.org/site_media/uploads/downloads/WTTC_Business_Travel_2011.pdf) [consulté en août 2013].

## Participants – Réunion internationale d'experts Singapour, 09-11 septembre 2013

### Agissant à titre personnel

- Dr Janet L. Asherson** - Environment, safety, and health adviser  
[International Organisation of Employers](#)  
Geneva, Switzerland
- Franck Baron** - Chairman  
[Pan-Asian Risk Insurance Management Association](#)  
Singapore
- Kai Boschmann** - Group GM marketing and Communication  
- [International SOS Foundation](#)  
London, UK
- Dr Walter Eichendorf** - Deputy Director General  
[German Social Accident Insurance – DGUV](#)  
Sankt Augustin, Germany
- Vice-president both of the research division and the prevention culture division  
[International Social Security Association \(ISSA\)](#)  
Geneva, Switzerland
- Laurent Fourier** - Regional Managing Director Europe  
- [International SOS Foundation](#)  
Geneva, Switzerland
- Dr David Gold**  
(Modérateur) - Senior Consultant to the [International SOS Foundation](#)  
- Managing Director  
[Gold-Knecht Associates](#)  
Genolier, Switzerland  
- Former Senior Official  
SafeWork  
[International Labour Office](#)  
Geneva, Switzerland
- Dr Philippe Guibert** - Regional Medical Director, South and South-East Asia  
[International SOS](#)  
Singapore
- Er Ho Siong Hin** - Commissioner for Workplace Safety and Health  
[Ministry of Manpower](#)  
Singapore
- Steve Horvath** - President & CEO  
[Canadian Centre for Occupational Health and Safety](#)  
Hamilton, Ontario, Canada
- Kevin Myers** - Secretary-General  
[International Association of Labour Inspection \(IALI\)](#)  
Liverpool, Merseyside, UK  
- Deputy Chief Executive  
[Health & Safety Executive](#),  
Liverpool, Merseyside, UK
- Dr Olivier Lo** - Group Medical Director, Occupational Medical Services and Operations Division  
[International SOS](#)  
Singapore

## Participants – Réunion internationale d'experts Singapour, 09-11 septembre 2013 (suite)

- Michele Patterson**
- President  
[International Association of Labour Inspection \(IALI\)](#)
  - Former Executive Director  
[SafeWork South Australia](#)  
Adelaide SA, Australia
- Michael Sharp**
- [Travel Security Services, Ltd.](#)  
Singapore
- Dr Jukka Takala**
- Executive Director  
[Workplace Safety and Health Institute](#)  
Singapore
  - Former Director  
[European Agency for Safety and Health at Work](#)  
Bilbao, Spain
  - Former Director  
SafeWork  
[International Labour Office](#)  
Geneva, Switzerland
- Jane White**  
(par présence virtuelle)
- Research and information services manager  
[Institution of Occupational Safety and Health](#)  
Wigston, Leicestershire, UK

## Ont participé à l'organisation de la réunion internationale d'experts

- Clémence Caquot**
- Group Manager, Marketing and Communications
- Melissa Wijaya**
- Regional Marcom Manager, Singapore

## Ont contribué à la révision de la version préliminaire du Guide mondial de référence

- David Cameron**
- Chief Security Officer  
International SOS  
Australia
- Johnny Cooper**
- Project Director  
Travel and Security Services  
UK
- Dr Stefan Esser**
- Medical Director, Medical services, Central Europe,  
International SOS  
Germany
- Dr Andrea DeGuttry**
- Professor of International Law  
Scuola Superiore Sant'Anna,  
Italy
- Tim Tregenza**
- Network Manager  
European Agency for Safety and Health at Work  
Spain

Ce document a été élaboré et ratifié par chacun des experts mentionnés ci-après



**Dr Janet L. Asherson**

**Environment, safety, and health adviser**

International Organisation of Employers (IOE)  
Geneva, Switzerland



**Franck Baron**

**Chairman**

Pan-Asian Risk Insurance Management Association (PARIMA)  
Singapore



**Kai Boschmann**

**Group GM Marketing and communication**

International SOS Foundation,  
London, UK



**Dr Walter Eichendorf**

**Deputy Director General**

German Social Accident Insurance – DGUV,  
Sankt Augustin, Germany

**Vice-president both of the research division and the prevention culture division**

International Social Security Association (ISSA),  
Geneva, Switzerland



**Laurent Fourier**

**Regional Managing Director Europe**

International SOS Foundation,  
Geneva, Switzerland



**Dr David Gold**

**Senior Consultant to the International SOS Foundation**

**Managing Director,**  
Gold-Knecht Associates,  
Genolier, Switzerland

**Former Senior Official,**  
SafeWork,  
International Labour Office,  
Geneva, Switzerland



**Dr Philippe Guibert**

**Regional Medical Director, South and South-East Asia**

International SOS,  
Singapore



**Er Ho Siong Hin, Engineer**

**Commissioner for Workplace Safety and Health**

Ministry of Manpower,  
Singapore



**Steve Horvath**

**President & CEO**

Canadian Centre for Occupational Health and Safety,  
Hamilton, Ontario, Canada



**Kevin Myers**

**Secretary-General**

International Association of Labour Inspection (IALI),  
Liverpool, Merseyside, UK

**Deputy Chief Executive**  
Health & Safety Executive,  
Liverpool, Merseyside, UK



**Dr Olivier Lo**

**Group Medical Director, Occupational Medical Services and Operations Division**

International SOS,  
Singapore



**Michele Patterson**

**President**

International Association of Labour Inspection (IALI)

**Former Executive Director**

Safe Work Australia,  
Adelaide SA, Australia



**Michael Sharp**

Travel Security Services Ltd.,  
Singapore



**Dr Jukka Takala**

**Executive Director**

Workplace Safety and Health Institute,  
Singapore

**Former Director**

European Agency for Safety and Health at Work,  
Bilbao, Spain



**Jane White**

**Research and information services manager**

Institution of Occupational Safety and Health,  
Wigston, Leicestershire, UK