



WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.



COMMENT CRÉER
UN PROGRAMME
DE VOYAGES
D’AFFAIRES
ADAPTÉ AU
COVID-19 ?

PROTÉGEZ VOS VOYAGEURS



1.

Voyage & covid-19 : la checklist pour les responsables de programmes voyages

Page 03

2.

Décryptage de la nouvelle norme ISO 31030 pour la gestion des risques liés au voyage

Page 06

3.

Conseils pour vos voyageurs

Page 08

Voyage & covid-19 :

la checklist pour les responsables de programmes voyages

Les voyages internationaux reprennent progressivement avec une hausse de 10% par mois depuis mai 2021¹. Toutefois, la Covid-19 continue d'impacter les conditions de voyages de vos collaborateurs et impose d'analyser chaque déplacement au cas par cas.

En France, le code du travail engage l'employeur à faire le nécessaire pour prévenir les risques professionnels et assurer la protection de la santé physique et mentale de ses employés. Sur la scène internationale, c'est le Devoir de Protection qui fait autorité. Il fait référence aux obligations morales et légales des employeurs envers leurs collaborateurs et la famille de ces derniers pour assurer leur bien-être et leur sûreté lorsqu'ils voyagent pour affaires ou qu'ils sont affectés à l'étranger. Dans la checklist ci-dessous, nous vous partageons les points clés à prendre en compte pour assurer la protection de vos collaborateurs en voyage ou en expatriation.

■ Avez-vous mis à jour votre programme voyages ?

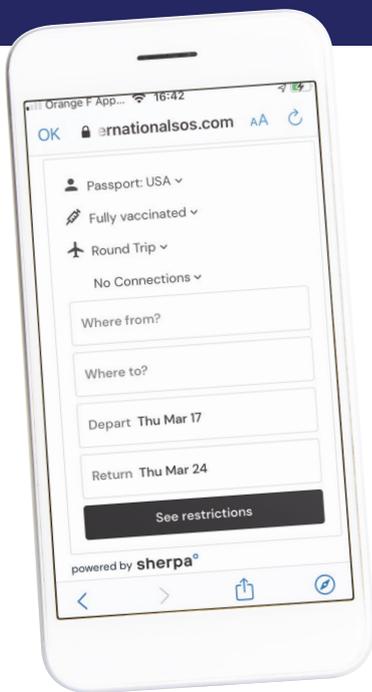
Évaluez votre niveau de préparation grâce à la checklist ci-dessous !

Votre programme voyages doit intégrer des moyens relatifs à la stratégie de votre organisation en matière de gestion des risques en voyage. Son objectif est de veiller à ce que les voyageurs puissent accomplir leurs tâches dans un environnement aussi sûr qu'il est raisonnablement possible de l'être, et de mettre en place les procédures et les moyens pour répondre à une situation d'urgence. Pour cela, il vous faut notamment :

Avant le départ de vos voyageurs

- Avez-vous établi des critères de définition d'un déplacement essentiel ?
- Avez-vous évalué les risques sanitaires et sécuritaires ainsi que les restrictions propres à la destination et au profil du voyageur ?
- Connaissez-vous la destination et l'itinéraire de voyage de vos salariés en déplacement ? Leur lieu de résidence pendant le voyage ?
- Avez-vous formé vos voyageurs aux risques sanitaires et sécuritaires de leur destination ?
- Vos voyageurs connaissent-ils les formalités liées à la COVID-19 et les preuves à fournir pour passer la frontière ?

¹Analyse basée sur les données des cas d'assistance d'International SOS (Janvier 2019 - juin 2021)



Grâce au **COVID Trip planner** disponible dans l'application International SOS de votre voyageur et dans votre portail Manager View, vos voyageurs prennent connaissance des restrictions de voyages qui s'appliquent en fonction de leur profil : nationalité, statut vaccinal, pays de départ et pays d'arrivée.

Pendant le déplacement de vos voyageurs

- Avez-vous défini des procédures d'urgence à suivre en cas d'incident ?
- Vos voyageurs ont-ils régulièrement accès à des informations sur la situation sanitaire et sécuritaire de leur destination ?
- Êtes-vous notifié en cas d'incident (catastrophe naturelle, tension géopolitique, manifestation, épidémie, etc.) ?
- Avez-vous un outil de tracking vous permettant de les localiser et à vos voyageurs de se géolocaliser ?
- Avez-vous un outil de communication de masse, vous permettant de vous assurer de leur situation en cas d'incident ou de crise ?
- Avez-vous une hotline d'assistance disponible pour vos voyageurs 24h/24 et 7j/7 ?



Grâce à l'outil **ManagerView** d'International SOS, les managers ont une vue d'ensemble sur la position de leurs collaborateurs. Ils reçoivent des alertes avec des conseils sur la marche à suivre dans le cas où l'un d'entre eux se situerait sur la zone d'impact d'un incident.

Dans le cadre d'un incident, les utilisateurs responsables des voyages qui utilisent le portail Manager View sont prévenus grâce à des alertes proactives. Le module de communication de l'outil permet de déterminer la présence de collaborateurs - voyageurs, salariés locaux, expatriés - dans la zone de l'incident et de communiquer avec eux via différents canaux pour déterminer leur statut.

Au retour de vos voyageurs

- Quelles sont les réglementations en vigueur sur les tests et les quarantaines au retour ?
- Disposez-vous d'un dispositif de soutien psychologique pour accompagner vos salariés en cas de besoin ?



Des bonnes pratiques pour aller plus loin

Les points clés énumérés ci-dessus s'accompagnent de bonnes pratiques que nous vous conseillons de suivre afin d'être préparé en cas d'incident et de protéger vos salariés le cas échéant.

- ★ **Elaborer un processus de réservation obligatoire** afin de définir clairement les canaux de réservation qui peuvent être utilisés pour toutes les formes de voyage, de transport et d'hébergement.
- ★ **Mettre en place une procédure d'approbation de voyage.**
- ★ **Identifier et répartir les responsabilités** entre le personnel interne et les prestataires tiers externes en cas d'accident.
- ★ **Vous doter d'un service d'assistance** pouvant vous aider à évaluer les risques sanitaires et sécuritaires propres à la destination et vous informer sur les restrictions en vigueur liées à la COVID-19 applicables à l'aller et au retour du voyage de vos collaborateurs (quarantaine, vaccin requis, confinement...).
- ★ **Communiquer les mises à jour de votre politique voyages** à vos voyageurs et votre direction.
- ★ **Communiquer en interne sur les bonnes pratiques** à adopter en voyages d'affaires.
- ★ **Tester régulièrement vos procédures** et votre cellule de gestion de crise via des exercices.
- ★ **Examiner périodiquement la compétence des voyageurs et des personnes impliquées dans la gestion des voyages.** Les composantes de l'évaluation doivent être définies. Cela peut inclure un examen de documents tels que les dossiers d'incidents, les évaluations des risques, les bonnes pratiques et les recommandations d'autres organisations (telles que les entreprises d'assistance, les assurances, les gouvernements et d'autres organisations).
- ★ **Renouveler périodiquement la formation des voyageurs** et des personnes impliquées dans la gestion des voyages.
- ★ **Recueillir les retours de vos salariés** après leur déplacement notamment dans des régions à risque.

Décryptage de la nouvelle norme ISO 31030 pour **la gestion des risques liés au voyage**

■ Qu'est-ce que la nouvelle norme ISO 31030 ?

Alors que les organisations commencent à envisager la reprise des voyages d'affaires et la manière de s'y prendre en toute sécurité, cette nouvelle norme ISO fournit des conseils essentiels pour protéger vos collaborateurs. La norme, **ISO 31030, Gérer les risques liés aux voyages - Guide pour les organisations**, fournit une approche structurée pour le développement, la mise en oeuvre, 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.

■ Quel est son impact sur l'atténuation des risques liés aux voyages ?

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

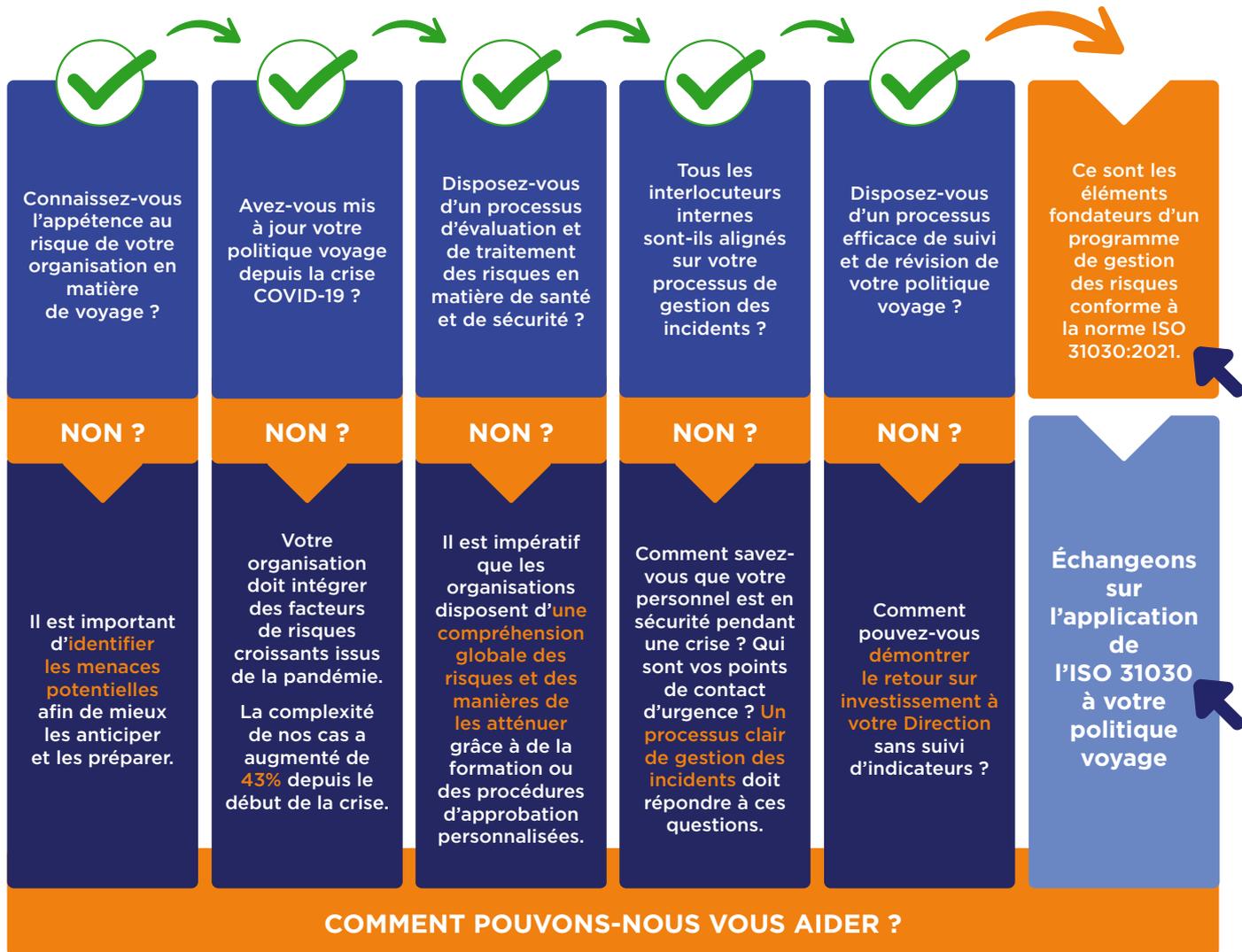
- ★ **Contribuer à la continuité des activités** et à la résilience des organisations.
- ★ **Améliorer la confiance des collaborateurs** dans les dispositifs de santé, de sûreté et de sécurité liés aux voyages.
- ★ **Permettre le déroulement d'activités** dans les lieux à haut risque.
- ★ **Améliorer 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.

■ Comment mettre en oeuvre cette norme ISO 31030 ?

Nos consultants en santé et sécurité sont les mieux placés pour aider les organisations à comprendre, réviser et mettre en oeuvre la nouvelle norme ISO.

Pour en savoir plus sur la norme ISO 31030 et sur la manière d'adapter votre programme voyages, évaluez votre niveau de préparation avec cette infographie :

Votre programme de gestion des risques en voyage intègre-t-il les nouveaux standards ?



EXPERTISE ET SOLUTIONS sur mesure grâce à nos solutions de conseil en santé et sûreté.



ACCÈS AUX RAPPORTS ET AUX DONNÉES démontrant la valeur de notre programme pour votre entreprise.



DES SOLUTIONS PRÉVENTIVES en ligne telles qu'un suivi conformité, **SYSTÈME D'APPROBATION ET DE CONFORMITÉ DES VOYAGES** 24h/24 et 7j/7, **UNE PLATEFORME DE FORMATION** en ligne.



DES OUTILS OFFRANT UNE VISIBILITÉ GLOBALE de votre personnel, ainsi que des alertes automatiques concernant les crises.

Conseils

pour vos voyageurs

Les voyages ont été restreints afin de limiter la diffusion de la COVID-19. Au fur et à mesure de l'épidémie, les restrictions s'assouplissent et les activités quotidiennes reprennent, notamment les voyages nationaux ou internationaux. Pour autant les risques d'infection sont toujours présents, et l'épidémie est toujours présente.

■ Suivez ces conseils pour préparer vos voyages sereinement



Préparer, planifier, et s'informer avant votre voyage

★ Vérifiez votre couverture auprès de votre assureur.

★ Informations sur votre destination :

- Informez-vous sur la situation COVID-19 pour votre destination.
- Renseignez-vous sur les restrictions de voyage en vigueur.
- Vérifiez les conditions de test et de quarantaine de votre destination.
- Renseignez-vous sur l'accès aux services médicaux disponibles sur place.

★ Obligations de vaccination :

- Consultez les questions/réponses sur la vaccination.
- Accédez aux infographies de sensibilisation à la vaccination.
- Contactez votre assureur pour les vaccins pour votre destination.
- Informez-vous sur les obligations de vaccination pour chaque étape de votre destination.
- Un passeport digital sanitaire / certificat de vaccination est-il requis ?





Restez en sécurité sur votre lieu de destination pendant le voyage

★ Prévenez les risques :

- Suivez les conseils de ce guide COVID-19.
- Soyez vigilants, respectez les ordres locaux et les procédures de contrôle.
- Prévoyez les transports pour vos trajets.

★ Respectez ces conseils d'hygiène simples :

- Respectez les gestes barrières.
- Utilisez vos propres produits d'hygiène : gel, lingettes, masques, gants.
- Désinfectez les objets touchés par les autres.

★ En cas de crise ou d'incident:

- Contactez votre société d'assistance pour avoir de l'aide.

★ Limitez les interactions publiques :

- Pour votre vol : Enregistrez votre billet en ligne et vos bagages à l'avance.
- Utilisez les services de paiement sans contact quand cela est possible.
- Lorsque vous vous déplacez, maintenez une distance sociale, évitez les foules, et évitez les heures de pointe dans les transports publics.
- À l'hôtel, évitez les interactions non-essentiels avec les autres personnes.
- Privilégiez des repas à emporter et mangez dans votre chambre ou dans des zones avec peu de monde.
- Faites de l'exercice dans votre chambre ou en plein air. Évitez les salles de sports.



Soyez vigilant pour votre retour de voyage

★ Informez-vous sur les obligations de quarantaine.

★ Identifiez la réglementation en vigueur concernant les tests au retour.

★ Contactez votre assistant pour avoir des réponses aux questions suivantes :

- Où réaliser le test ? Quel est le centre de test le plus proche de votre position ?
- À quel moment le réaliser ?
- Avez-vous besoin de plusieurs tests ?
- Que se passe-t-il en cas de test positif ?

★ En cas de détresse émotionnelle, appelez votre assistant pour recevoir un soutien psychologique.



Programme Résilience

Pour vous accompagner dans votre Devoir de Protection, International SOS a conçu le Programme Résilience, une solution de gestion des risques santé et sécurité permettant de :

- Analyser, anticiper et maîtriser les risques.
- Aider les dirigeants et les managers à décider rapidement, en cas d'incident ou de crise majeure.
- Porter secours à vos employés en détresse sanitaire ou sécuritaire.
- Améliorer le bien-être des salariés sur site, en voyage d'affaires ou en télétravail.
- Réduire la fréquence des accidents du travail et des incidents de sécurité.
- Protéger la santé physique, mentale et la sécurité de vos salariés, en France comme à l'étranger.

**Contactez-nous dès aujourd'hui pour
en savoir plus sur le Programme Résilience**



POURQUOI CHOISIR INTERNATIONAL SOS ?

Choisir International SOS, c'est choisir le leader en services de santé et de sécurité afin de protéger la vie de tous vos salariés : vos employés locaux, vos voyageurs nationaux et internationaux ainsi que votre personnel affecté à l'étranger.

Pour cela, vous pouvez compter sur les conseils de nos experts en santé et sûreté, nos 27 centres d'assistance disponibles 24h/24, 7j/7, notre personnel médical sur site et nos outils digitaux d'aide à la prise de décision.

**POUR PLUS D'INFORMATIONS RDV SUR
www.internationalsos.fr**



WORLDWIDE REACH. HUMAN TOUCH.