

# Le devoir de protection est votre devoir le plus important

**5 conseils** pour veiller à la santé  
et à la sécurité des collaborateurs



# Les risques sont loin de s'amenuiser

Les inquiétudes liées au travail ne s'arrêtent pas à la porte du bureau. Et comme vos collaborateurs travaillent dans plusieurs bureaux, à domicile ou en déplacement, comment savoir où ils se trouvent à un moment donné ? Comment s'assurer qu'ils sont non seulement en sécurité, mais aussi en bonne santé et épanouis ?

Comment les protéger et assurer leur bien-être dans des environnements de plus en plus imprévisibles ?

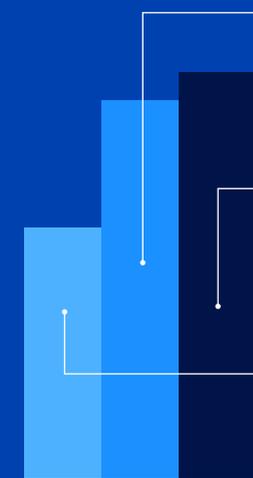




# 85 %

**des professionnels du risque s'accordent à dire** que le monde est devenu plus dangereux au cours des 12 derniers mois.<sup>1</sup>

Selon la même enquête sur les perspectives sur les risques, ce pourcentage n'a jamais été aussi élevé, du moins depuis qu'International SOS a commencé à poser la question en 2014. Le moins que l'on puisse dire, c'est que la situation est tout sauf encourageante et les autres points forts du rapport ne font rien pour calmer les inquiétudes.



- **80 % des responsables d'entreprise** s'attendent à ce que les risques liés aux déplacements augmentent ou restent inchangés l'année à venir.
- **86 % prévoient** qu'ils devront augmenter ou maintenir le budget pour soutenir la santé et la sécurité des voyageurs.
- **52 % des voyageurs d'affaires** s'inquiètent des menaces en termes de sécurité, un facteur susceptible de diminuer l'intérêt des collaborateurs pour les déplacements au cours des 12 prochains mois.

D'autres études, comme l'enquête mondiale SAP Concur sur les voyageurs d'affaires, ne font que renforcer le message suivant :



**44 % des voyageurs d'affaires** considèrent la santé et la sécurité comme la plus grande menace pesant sur les voyages d'affaires.



**23 %** ont senti qu'ils étaient dans une situation de danger immédiat lors d'un voyage d'affaires.



**Près de la moitié (48 %) des voyageurs d'affaires** s'attendent à ce que leur employeur les laisse réserver en dehors de la politique de l'entreprise afin de leur permettre de se sentir en sécurité dans certaines régions du monde.



**Plus de 2 sur 5** refuseraient d'effectuer un voyage d'affaires s'ils avaient des préoccupations en matière de sécurité ou d'ordre social (**44 %**) ou si une destination particulière les inquiète du point de vue sanitaire (**41 %**).



**53 %** ont changé de logement lors d'un voyage d'affaires au cours des 12 derniers mois parce qu'ils ne se sentaient pas en sécurité et **28 %** ont déclaré l'avoir fait plus d'une fois.



La santé et la sécurité des collaborateurs sont complexes et critiques, et pas seulement pour les collaborateurs. Si vous avez un rôle de leadership dans la gestion des déplacements professionnels, les RH ou tout autre secteur de votre entreprise, vous avez un devoir réel et absolu de prendre soin des collaborateurs, quel que soit l'endroit où ils travaillent.



## **Une aide se profile à l'horizon.**

SAP Concur, l'un des leaders de la gestion des déplacements professionnels, et International SOS, pionnier de la santé et de la gestion des risques dans le monde, ont mis en commun des ressources et des insights pour vous aider à répondre aux préoccupations de sécurité d'aujourd'hui. En mettant ces conseils en pratique, vous serez mieux préparé à faire face aux changements de notre monde du travail.

## Lancez-vous intelligemment

La sécurité des collaborateurs nécessite des connaissances fiables et opportunes. Vous devez être en mesure d'associer les menaces actuelles et potentielles à des insights précis et en temps réel sur la localisation de vos collaborateurs et les déplacements planifiés. Ce type de connaissances est le seul moyen de :

- Fournir des conseils fiables et objectifs aux collaborateurs et aux voyageurs.
- Prévoir et évaluer avec précision les incidents avant ou au fur et à mesure qu'ils se produisent.
- Répondre et soutenir les collaborateurs.

Cependant, obtenir ce type d'informations instantanément peut constituer un défi de taille. La désinformation (les données erronées) et la politisation des risques concernant la santé et la sécurité nuisent à votre capacité à prendre des décisions éclairées et opportunes. **35 % des entreprises** déclarent d'ailleurs que leur prise de décision a été impactée par une telle désinformation.<sup>1</sup>



## Conseil n°1 : Lancez-vous intelligemment

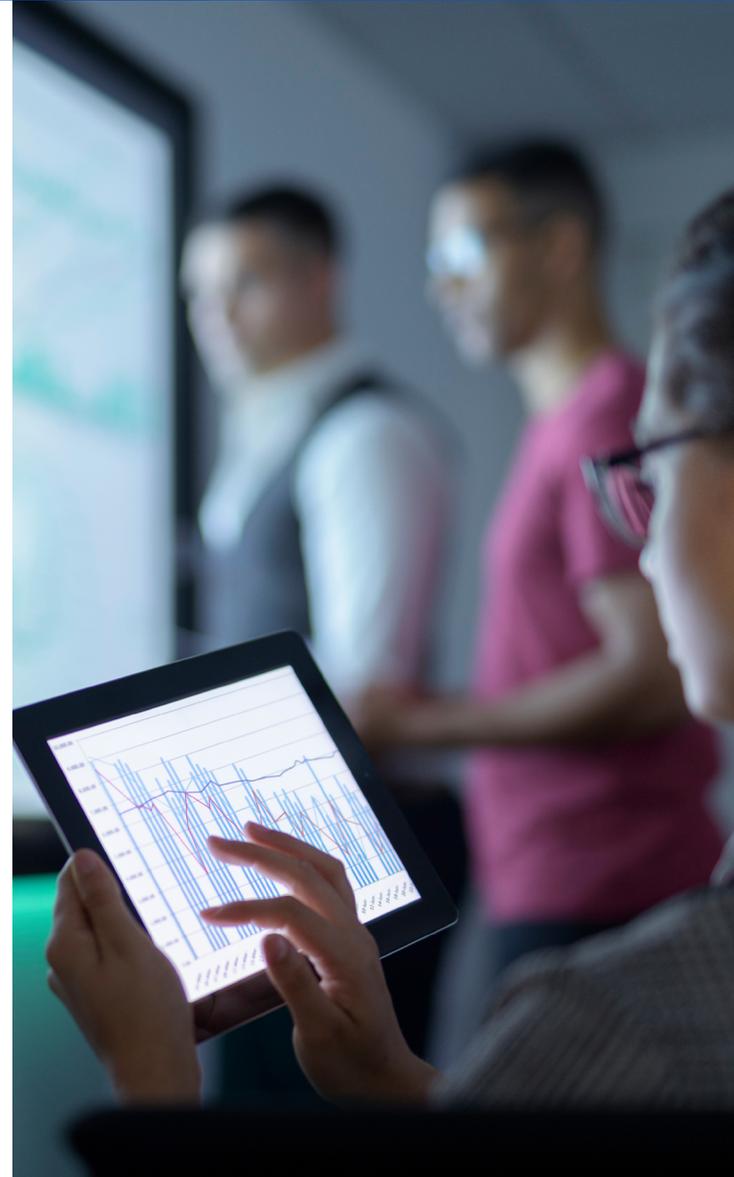
Dans le même temps, les données et analytiques insuffisantes freinent les gestionnaires des déplacements professionnels.

- **98 % des responsables des déplacements professionnels** déclarent que le retard des données et de l'analytique dans leur entreprise entrave leur capacité à remplir les exigences de leur travail.<sup>2</sup>
- **46 % des voyageurs** réservent généralement leurs voyages d'affaires directement sur le site ou l'application d'une compagnie aérienne, d'un hôtel ou d'une société de location de voitures.<sup>2</sup>

Sans ces données, personne ne peut prendre de décisions éclairées en matière de sécurité et d'assistance. Sans savoir où se trouvent vos collaborateurs, vous ne pouvez pas veiller à leur sécurité.

Pour les cadres dirigeants, il est également crucial de disposer et d'utiliser ces connaissances actualisées. Ils essaient d'impliquer et de former les collaborateurs tout en évaluant les risques auxquels ces derniers sont confrontés, mais sans données précises, ils sont pieds et poings liés.

- **Seuls 38 % des responsables d'entreprise** sensibilisent leurs collaborateurs aux risques.<sup>1</sup>
- **Seuls 36 %** incitent leurs collaborateurs à prévenir les risques.<sup>1</sup>
- Et **seuls 27 %** d'entre eux sont en mesure de communiquer en temps de crise.<sup>1</sup>



**Alors, comment créer un socle de connaissances pour votre entreprise ? Examinez votre stratégie de données sous plusieurs angles.**

### 1. Intégrer des données provenant de sources diverses.

Incluez des insights géopolitiques, des avis sanitaires, des mises à jour sur la sécurité locale, des modèles météorologiques et des disruptions des transports pour créer une image complète et en temps réel de l'environnement de travail mondial. Assurez-vous également que les informations relatives à la localisation de vos collaborateurs sont continuellement évaluées et à jour. Veillez aussi à saisir les données concernant les réservations de déplacements provenant de plusieurs sources (votre TMC, votre outil de réservation, les réservations des fournisseurs directs) afin d'obtenir une visibilité totale sur la localisation de vos voyageurs et d'évaluer avec précision l'impact des risques.

### 2. Créer un système d'évaluation des risques.

Évaluez les destinations et les lieux en fonction de la stabilité politique, de la qualité des soins, de la sécurité du quartier, des catastrophes naturelles, etc. Cela vous permet de prévoir avec précision les risques encourus et de guider les collaborateurs en conséquence.

### 3. Développer des modèles de scénarios.

Utilisez la modélisation prédictive pour créer des simulations et évaluer l'impact potentiel de divers incidents sur vos collaborateurs et vos opérations. Vous serez ainsi prêt à prendre des décisions rapides en cas d'urgence.



## Conseil n°2 :

# Adaptez-vous en permanence aux crises géopolitiques constantes

Les défis socio-économiques, les changements géopolitiques et la polarisation politique croissante sont au cœur des préoccupations des entreprises du monde entier. Et l'impact ne s'arrête pas à la seule sécurité. Au moment d'évaluer ce qui pourrait impacter la productivité des voyageurs dans les 12 prochains mois, nous notons que :<sup>1</sup>

- **43 % des dirigeants** estiment que les manifestations, la violence et le terrorisme sont une menace pour la sécurité.
- **42 %** citent les troubles géopolitiques.
- **34 %** citent les catastrophes naturelles et les phénomènes météorologiques extrêmes.
- **33 %** citent des troubles civils.
- **31 %** citent des guerres.

Les dirigeants se soucient également de l'évolution des règles et réglementations dans les pays où ils opèrent, car les sanctions et autres exigences réglementaires compliquent les opérations internationales.

Un autre défi à prendre en considération : les voyageurs sont très soucieux de leur propre sécurité et n'ont pas forcément envie de travailler dans des régions où leurs croyances ou leurs modes de vie diffèrent de l'environnement culturel ou politique local. Pensez aux femmes qui se rendent dans une région connue pour sa violence à l'égard des femmes ou aux voyageurs d'affaires LGBTQ+ : **32 %** d'entre eux déclarent s'être sentis en danger lors d'un voyage d'affaires.<sup>2</sup>

## Conseil n°2 : Adaptez-vous en permanence aux crises géopolitiques constantes

**Comment pouvez-vous vous préparer à des crises continues ? Engagez-vous à réaliser des évaluations continues.**

### **1. Établir des évaluations des risques et de la réglementation.**

Identifiez les changements géopolitiques potentiels, les préoccupations socio-économiques, la polarisation politique et les changements réglementaires susceptibles d'avoir un impact sur vos opérations, la sécurité de vos collaborateurs et de vos voyageurs.

### **2. Préparer et établir des priorités.**

Quantifiez l'impact potentiel des différentes crises sur l'activité (notamment les menaces pour la sécurité, les turbulences géopolitiques et les troubles civils) et hiérarchisez vos efforts de réponse en conséquence. Veillez également à employer des équipes transversales capables d'évaluer avec précision l'impact sur l'activité sous tous les angles.

### **3. Évaluer les considérations culturelles et idéologiques.**

Assurez-vous d'être prêt et attentif aux préoccupations de vos différents collaborateurs, y compris ceux qui peuvent avoir des préoccupations sociales ou de sécurité liées à des différences d'idéologie ou de mode de vie. Vos évaluations doivent établir des lignes directrices pour interagir avec les cultures locales et gérer les sensibilités potentielles, en particulier pour les femmes et les membres de la communauté LGBTQ+.

### **4. Examiner la flexibilité de votre programme de déplacement.**

Instaurez dans votre programme les politiques et la flexibilité nécessaires pour faire face aux changements d'itinéraire, aux annulations et aux réacheminements, car ils peuvent s'avérer nécessaires en cas de crise. Une approche multicanal, par exemple, offre aux voyageurs un maximum d'options lorsqu'ils doivent effectuer rapidement un changement. Veillez également à élaborer des plans d'urgence qui prévoient des itinéraires alternatifs, des abris et des stratégies de communication, au cas où les voyageurs auraient besoin d'ajuster brutalement leurs plans.

### **5. Ouvrir les lignes de communication.**

Tenez votre équipe bien informée des risques potentiels et communiquez régulièrement pour informer les collaborateurs et les voyageurs des ressources disponibles, allant des lignes d'urgence à l'assistance en cours de déplacement, en passant par les mises à jour et aux alertes pour les voyageurs.



## Conseil n°3 :

# Préparez-vous à l'augmentation des risques en santé physique

On pense facilement que les catastrophes naturelles et les disruptions géopolitiques sont les principaux facteurs qui touchent à la sécurité des collaborateurs et au devoir de protection. Mais pour un incident de sécurité observé dans les centres d'assistance d'International SOS en 2022, il y a eu sept incidents de santé.<sup>1</sup>

Aussi surprenant que cela puisse paraître, la portée et l'ampleur de ces incidents sont en augmentation.

Les épidémies « inhabituelles » comme le SRAS, Ebola, la COVID-19 et la variole ne sont plus rares. Les scénarios de travail à distance et le télétravail sont à l'origine de nouveaux risques professionnels et de nouveaux types de blessures. Les changements dans la qualité de l'air touchent les personnes souffrant de problèmes respiratoires, et comme ces problèmes médicaux font partie des plus courants, cela deviendra une préoccupation récurrente pour votre entreprise.

Pour compléter le tableau : le changement climatique devrait accélérer les maladies transmises par les moustiques, en raison de l'augmentation des températures et de la présence d'eau stagnante. Nous pourrions voir apparaître des foyers de malaria, de dengue et de Zika dans des endroits où ces maladies ne s'étaient jamais manifestées, ainsi que des épidémies plus fréquentes dans les régions déjà touchées.





**Comment préparer votre entreprise à promouvoir la santé des collaborateurs ? Intégrez la santé et le bien-être dans chaque décision.**

### **1. Prioriser l'éducation à la santé.**

Informez vos collaborateurs et voyageurs des connaissances sur les risques sanitaires locaux, des mesures préventives et des moyens d'accéder aux ressources médicales.

### **2. Activer la planification de la santé avant les déplacements.**

Intégrez les considérations relatives à la santé dans la planification des déplacements, en veillant à ce que les vaccins, les médicaments et les conseils de santé en déplacement soient adaptés au contexte sanitaire de la destination.

### **3. Faciliter les soins de santé après le déplacement.**

Soulignez l'importance de signaler les incidents de santé et fournissez aux voyageurs les ressources grâce auxquelles ils pourront obtenir plus facilement les soins médicaux nécessaires après leur déplacement.

### **4. Mise en œuvre de la préparation aux pandémies.**

Élaborez des plans complets d'intervention en cas de pandémie qui couvrent les stratégies de communication, le soutien médical et les mesures d'urgence face aux crises sanitaires émergentes.



## Conseil n°4 :

# Engagez-vous en faveur de la santé mentale

Les risques, la sécurité et les facteurs de santé qui affectent les entreprises ont également eu un effet considérable sur les collaborateurs, en particulier sur leur santé mentale.

Pendant la pandémie, les troubles tels que l'anxiété et la dépression ont augmenté de plus de **25 %**.<sup>3</sup>

Les responsables d'entreprise sont vigilants et citent les trois principaux facteurs qui impactent la santé mentale des collaborateurs : le coût de la vie, les catastrophes naturelles, comme celles causées par la crise climatique, et les menaces pour la sécurité telles que les manifestations, la violence et le terrorisme.<sup>1</sup>

Les scénarios de télétravail et de travail à distance affectent également la santé mentale des collaborateurs d'une toute nouvelle manière. Et malgré le fait que **92 % des dirigeants** prévoient d'augmenter ou de stabiliser le soutien organisationnel à la santé mentale des collaborateurs, plus de la moitié d'entre eux citent **le manque de temps (56 %)** et **d'argent (51 %)** comme défis permanents<sup>1</sup>

Bien entendu, les collaborateurs ont besoin d'un soutien en matière de santé mentale, qu'ils soient en déplacement, au bureau ou à la maison, et les entreprises doivent s'y préparer.

## Conseil n°4 : Engagez-vous en faveur de la santé mentale

### Comment intégrer le soutien mental à votre programme ? Normalisez-le.

#### 1. Promouvoir la sensibilisation à la santé mentale.

Favorisez une culture d'ouverture et d'insights sur les problèmes de santé mentale, en encourageant les conversations qui réduisent la stigmatisation et favorisent le bien-être.

#### 2. Établir une politique.

Intégrez les considérations relatives à la santé mentale dans les politiques de déplacement et de travail, en fournissant des directives pour maintenir le bien-être mental pendant les déplacements et le travail à distance.

#### 3. Proposer des ressources aux collaborateurs et aux responsables.

Fournissez des ressources accessibles en matière de santé mentale, telles que des services de conseil, des lignes d'urgence et des outils d'auto-assistance qui répondent aux besoins uniques des collaborateurs. Établissez des canaux permettant aux collaborateurs d'exprimer leurs préoccupations en matière de santé mentale et de demander de l'aide en toute discrétion, afin d'assurer un environnement sécuritaire et bienveillant. Enfin, éduquez les responsables à reconnaître les signes de détresse mentale et offrez-leur les moyens de fournir un soutien approprié.

#### 4. Créer des modalités de travail flexibles.

Reconnaissez les divers problèmes de santé mentale auxquels les collaborateurs sont confrontés et prévoyez des périodes de repos et de récupérations adéquats, en particulier pour les voyageurs.



# Priorisez la santé et la sécurité des collaborateurs en télétravail

Alors que la nature du travail ne cesse d'évoluer et que les modalités de travail à distance ou hybride deviennent de plus en plus courantes, les entreprises doivent également étendre leur devoir de protection au bureau « dématérialisé ».

Comme nous l'avons déjà signalé, le télétravail a engendré de nouveaux types de risques professionnels, ainsi que de nouveaux risques de blessures plus difficiles à contrôler, car ils se produisent à l'abri des regards. Le travail à distance, aussi bénéfique soit-il, a également des répercussions inattendues sur la santé mentale des collaborateurs.

Tant que les entreprises ne s'attaquent pas à la question, la sécurité des collaborateurs continuera à être négligée.



## Conseil n°5 : Priorisez la santé et la sécurité des collaborateurs en télétravail

**Alors, comment garantir la santé et la sécurité des collaborateurs en télétravail ? Il faut instaurer des règles en tout lieu.**

### **1. Établir des directives de sécurité à domicile.**

Assurez-vous de couvrir tous les aspects, depuis les conseils ergonomiques aux ressources pour sélectionner l'équipement et le mobilier appropriés.

### **2. Créer des opportunités d'engagement entre les collaborateurs.**

Les gens ont besoin les uns des autres, c'est pourquoi il faut favoriser une communication régulière entre les collaborateurs à distance et leurs responsables. Vous pouvez proposer des bilans de bien-être et développer des espaces virtuels permettant aux collaborateurs de socialiser, de partager leurs expériences et de rester en contact avec leurs collègues.

### **3. Fournir des directives de sécurité techniques.**

Protégez votre équipe et votre entreprise grâce à des instructions pour sécuriser les environnements de travail à distance, y compris l'utilisation sécurisée des appareils de l'entreprise, les connexions Internet et la protection des données.





## Comprendre l'ISO 31030 et son impact sur votre stratégie en matière de risques liés aux déplacements

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une organisation non gouvernementale indépendante composée de 168 [organismes nationaux de normalisation](#). Ces organismes élaborent des normes et publient des certifications pour les processus clés, couvrant tous les aspects de la gestion de la qualité et de l'environnement, de la santé, de la sécurité, humaine comme informatique.

Afin de donner aux employeurs des orientations claires sur la manière de gérer les risques liés aux déplacements, l'ISO a récemment élaboré l'ISO 31030, un ensemble de normes qui couvrent :

- La planification préalable et l'évaluation des risques liés aux destinations et aux modalités de déplacement.
- Les précautions en matière de sécurité et d'information.
- Les défis liés à la logistique des déplacements, aux interventions d'urgence, etc.

<sup>1</sup> [Perspectives sur les risques 2023](#), International SOS

<sup>2</sup> [SAP Concur Global Business Travelers Report \(Rapport SAP Concur sur les collaborateurs en déplacement dans le monde entier\)](#), 2023

<sup>3</sup> [Rapport sur la santé mentale de l'Organisation mondiale de la Santé](#), juin 2022



## Prenez soin de votre entreprise en prenant soin de vos collaborateurs

Il y a 5 ans, personne n'avait entendu le terme de « polycrise », mais aujourd'hui, les crises multiples et permanentes sont monnaie courante. Nous n'avons pas à nous y résigner pour autant. Nous devons au contraire trouver des moyens de protéger et de soutenir les collaborateurs, où qu'ils travaillent et quelle que soit la situation qui se présente.

Ces 5 conseils sont un bon début, mais vous devrez les adapter et les développer pour assurer la sécurité de vos collaborateurs.

**Car vous n'avez pas de plus grand devoir que celui de protection.**

Pour en savoir plus, lisez [les perspectives sur les risques 2023](#) d'International SOS et [découvrez comment SAP Concur aborde le devoir de protection](#) différemment.

