

PROJET DE NORME INTERNATIONALE

ISO/DIS 31030

ISO/TC 262

Secrétariat: BSI

Début de vote:
2020-11-03

Vote clos le:
2021-01-26

Gestion des risques liés aux voyages — Recommandations pour les organismes

Travel risk management – Guidance for organizations

ICS: 03.100.01

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/DIS 31030](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030>

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

Le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité.



Numéro de référence
ISO/DIS 31030:2020(F)

© ISO 2020

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/DIS 31030

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Geneva
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	v
Introduction.....	vi
1 Domaine d'application.....	1
2 Références normatives.....	1
3 Termes et définitions.....	2
4 Compréhension de l'organisme et de son contexte.....	6
4.1 Contexte opérationnel.....	6
4.1.1 Généralités.....	6
4.1.2 Contexte spécifique à une industrie/un secteur d'activité.....	8
4.2 Parties prenantes.....	9
4.3 Population de voyageurs.....	9
5 Gestion des risques liés aux voyages.....	10
5.1 Leadership et engagement.....	10
5.2 Politique.....	11
5.3 Rôles et responsabilités.....	12
5.4 Objectifs.....	12
5.5 Planification/élaboration du programme.....	12
5.6 Mise en œuvre.....	13
6 Appréciation des risques liés aux voyages.....	15
6.1 Généralités.....	15
6.2 Identification des risques.....	16
6.3 Analyse du risque.....	16
6.4 Évaluation du risque.....	17
6.5 Profil de risque de l'organisme.....	17
7 Traitement des risques liés aux voyages.....	18
7.1 Généralités.....	18
7.2 Évitement des risques.....	19
7.2.1 Restrictions.....	19
7.2.2 Autorisations préalables aux voyages.....	19
7.3 Partage du risque.....	19
7.3.1 Assurance générale.....	20
7.3.2 Assurance spécialisée.....	20
7.4 Réduction du risque.....	20
7.4.1 Généralités.....	20
7.4.2 Réduction des risques médicaux et sanitaires.....	21
7.4.3 Compétence.....	22
7.4.4 Planification de la gestion des incidents.....	22
7.4.5 Points de contact pour les incidents et les urgences.....	24
7.4.6 Suivi des voyageurs.....	24
7.4.7 Informations, conseils et mises à jour.....	25
7.4.8 Protocoles/plates-formes de communication.....	25
7.4.9 Services d'assistance médicale et à la sûreté.....	26
7.4.10 Préparation à la gestion des enlèvements et des rançons.....	26
7.4.11 Choix de l'hébergement.....	27
7.4.12 Sécurité de l'information et protection de la vie privée.....	27
7.4.13 Transport.....	29
7.4.14 Planification de l'évacuation.....	29

7.4.15	Gestion du déplacement.....	29
8	Communication et consultation.....	30
8.1	Communication du programme et de la stratégie	30
8.2	Communications opérationnelles/techniques	31
9	Surveillance et revue du programme	31
9.1	Généralités	31
9.2	Sondages	32
9.3	Analyse comparative	33
9.4	Mesures	33
9.5	Documentation	34
9.6	Enregistrement et élaboration de rapports.....	35
Annexe A (informative)	Élaboration et mise en œuvre d'un programme de gestion des risques liés aux voyages.....	36
Annexe B (informative)	Mineurs voyageant sans tuteur légal	39
Annexe C (informative)	Considérations relatives aux voyages en cas de perturbation mondiale.....	41
Annexe D (informative)	Matrice des risques	43
Annexe E (informative)	Restrictions en matière de traitement du risque	45
Annexe F (informative)	Formation.....	46
Annexe G (informative)	Considérations pour les hébergements dans les destinations à haut risque	49
Bibliographie	(standards.iteh.ai)	51

ISO/DIS 31030
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant : www.iso.org/iso/fr/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 262, *Management du risque*.

Introduction

La présente norme est destinée à aider les personnes qui gèrent et participent à des voyages d'affaires. La gestion des risques liés aux voyages fait partie des activités de voyage d'un organisme, y compris l'interaction avec les parties prenantes.

Les raisons de voyager pour le compte d'un organisme sont nombreuses. Les voyages sont de plus en plus fréquents dans le cadre de l'exercice d'un emploi ou d'une fonction. Par conséquent, il est nécessaire que les organismes assument leurs responsabilités concernant leur devoir de protection et s'acquittent de toute obligation légale pertinente liée aux voyages et soumise à plusieurs juridictions.

Les voyageurs, qu'ils soient internationaux ou nationaux, peuvent être confrontés à des situations et à des environnements qu'ils ne connaissent pas et qui présentent des profils de risque différents de ceux de leur lieu de résidence habituel. Les accidents de la route, les épidémies, les catastrophes naturelles, ainsi que les conflits, la criminalité (y compris la cybercriminalité et le vol d'information), le terrorisme et l'instabilité politique et sociale peuvent menacer la sécurité, la sûreté (y compris la sécurité de l'information¹), la santé (y compris la santé mentale) des voyageurs et avoir des conséquences négatives sur les objectifs de leurs missions.

La gestion des risques liés aux voyages dans un pays où l'organisme n'a pas de bureau local nécessite des moyens de maîtrise du risque plus complets que pour les lieux où des mesures d'atténuation ont déjà été prises et où les profils de risque sont bien connus. L'actualisation permanente et l'exactitude des renseignements, des analyses et des conseils, y compris les avertissements aux voyageurs, jouent un rôle de plus en plus important dans les décisions de voyage.

La gestion des risques liés aux voyages exige que les organismes anticipent et évaluent les probabilités que des événements se produisent, élaborent des mesures d'atténuation et communiquent à leurs voyageurs leur exposition anticipée aux risques. Le fait de conseiller les voyageurs et de leur fournir des recommandations adéquates en matière de soins médicaux, d'intervention d'urgence ainsi que des consignes en matière de sûreté et de sécurité de l'information, peut avoir une incidence importante sur l'impact potentiel d'un événement perturbateur.

La présente norme fournit aux organismes un moyen de démontrer que les décisions de voyage sont fondées sur la capacité de l'organisme à traiter le risque en utilisant des ressources internes ou avec une aide externe. Tous les voyages ne justifient pas le même degré de rigueur dans l'appréciation et le management du risque. Bien que la présente norme fournisse un ensemble complet d'options de traitement du risque pouvant être envisagées par un organisme, il convient que son application soit raisonnée et proportionnée à l'exposition au risque. Cela aidera l'organisme et chaque voyageur à saisir les opportunités et les avantages pour lesquels le voyage est requis.

Elle dispose qu'il convient que l'appétence générale de l'organisme au risque et son acceptation du risque ne priment pas ou ne soient pas utilisées exclusivement pour décider si un voyage est approprié pour des raisons de sûreté, de sécurité ou de santé.

1) Sauf indication contraire, toute référence à la sûreté inclut également la sécurité de l'information.

La présente norme est basée sur les principes, le cadre organisationnel et le processus de l'ISO 31000 Management du risque (2018), comme illustré à la Figure 1. Le risque lié aux voyages présente un contexte différent et il peut être nécessaire d'adapter le processus de management du risque existant d'un organisme pour en tenir compte. Il est également aligné sur le système central de management de la santé et de la sécurité au travail défini dans l'ISO 45001. À ce titre, certains éléments peuvent aider ou éclairer les organismes qui élaborent de tels systèmes de management, mais il ne s'agit pas d'une norme de système de management proprement dite.

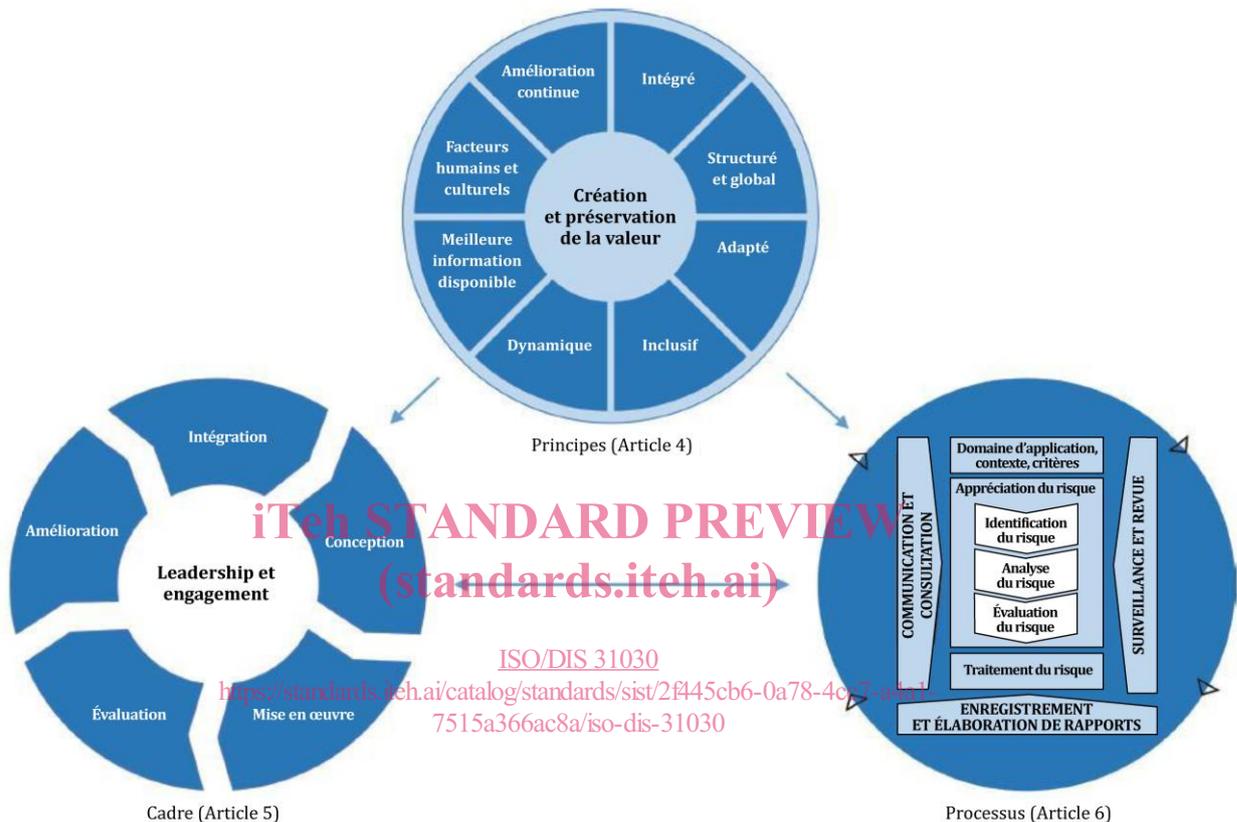


Figure 1 — Principes, cadre organisationnel et processus

L'un des objectifs du présent document est de promouvoir une culture où le risque lié aux voyages est pris au sérieux, mobilise suffisamment de ressources et est géré de manière efficace, et où les avantages pour l'organisme et les parties prenantes concernées sont reconnus. Ces avantages comprennent :

- protéger le personnel, les données, la propriété intellectuelle et les biens ;
- réduire les impacts financiers et juridiques de l'exposition au risque ;
- permettre de traiter des affaires dans des lieux à haut risque ;
- améliorer la réputation et la crédibilité d'un organisme - ce qui peut avoir un effet positif sur la compétitivité, la rotation du personnel et faciliter l'acquisition de talents ;
- contribuer à la capacité de continuité d'activité et à la résilience de l'organisme ;
- démontrer la capacité de l'organisme à maîtriser ses risques liés aux voyages de manière efficace et efficiente - ce qui peut également contribuer à réduire ses primes d'assurance ;

- rassurer ses partenaires commerciaux - les banques et les investisseurs seront plus disposés à financer ses activités ;
- permettre à l'organisme de répondre aux attentes de ses clients en termes de sûreté et de stabilité de leur chaîne d'approvisionnement ;
- augmenter la productivité générale ; et
- contribuer à l'atteinte des objectifs de développement durable.

Dans le présent document, les formes verbales suivantes sont utilisées :

- a) « il convient de/que » indique une recommandation ;
- b) « peut/il est admis/permis » (« may » en anglais) indique une permission ;
- c) « peut/il est possible » (« can » en anglais) indique une possibilité ou une capacité.

NOTE « doit » indique une exigence – et n'est pas utilisé dans ce document.

Les informations sous forme de « NOTE » sont fournies pour clarifier l'exigence associée ou en faciliter la compréhension.

Les « Notes à l'article » employées à l'Article 3 fournissent des informations supplémentaires qui viennent compléter les termes et définitions et peuvent contenir des précisions concernant l'usage d'un terme.

(standards.iteh.ai)

[ISO/DIS 31030](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030>

Gestion des risques liés aux voyages — Recommandations pour les organismes

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations aux organismes sur la manière de gérer le ou les risques auxquels sont exposés les voyageurs lorsqu'ils voyagent pour le compte de l'organisme qu'ils représentent. Il peut être utilisé par tout type d'organisme, quel que soit son secteur d'activité ou sa taille, y compris, sans s'y limiter :

- les organismes commerciaux ;
- les organismes caritatifs et à but non lucratif ;
- les organismes publics ;
- les organisations non gouvernementales ; et
- les organismes éducatifs.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Il fournit une approche structurée pour l'élaboration, la mise en œuvre, l'évaluation et le contrôle des éléments suivants :

- la politique ; [ISO/DIS 31030
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030)
- l'élaboration de programmes ;
- l'identification des menaces et des dangers ;
- les opportunités et les points forts ;
- l'appréciation du risque ;
- les stratégies de prévention et d'atténuation.

Les recommandations fournies peuvent être utilisées pour créer un système dédié de management des risques liés aux voyages et/ou être intégrées dans des systèmes de management existants, selon la décision de l'organisme.

Les voyages à but touristique et de loisirs n'entrent pas dans le domaine d'application de la présente norme, sauf en ce qui concerne les voyageurs qui voyagent pour le compte de leur organisme.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO 31000 ainsi que les suivants, s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes :

- ISO Online browsing platform : disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp> ;
- IEC Electropedia : disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>.

3.1

compétence

aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir le résultat escompté

Note 1 à l'article : Une compétence démontrée est parfois désignée en tant que « qualification ».

Note 2 à l'article : Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1. La définition initiale a été modifiée par l'ajout de la Note 1 à l'article.

[SOURCE : ISO 9000:2015, 3.10.4]

3.2

personne compétente

personne, dûment entraînée et qualifiée, disposant des connaissances et de l'expérience pratique, ainsi que des instructions nécessaires, pour effectuer correctement la ou les tâches exigées

[ISO/DIS 31030](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030)

[SOURCE : BS 9999:2008] <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030>

3.4

crise

événement ou situation anormale ou extraordinaire qui menace un *organisme* (3.11) et nécessite une réponse stratégique, adaptative et rapide afin de préserver sa viabilité et son intégrité

Note 1 à l'article : L'événement peut comporter un degré élevé d'incertitude.

Note 2 à l'article : L'événement peut dépasser la capacité de réponse ou les capacités générales de l'organisme.

Note 3 à l'article : En fonction de la nature d'une crise, il se peut qu'il n'existe pas de plan adéquat ou approprié permettant de faire face à l'événement, de sorte qu'une approche souple et dynamique est nécessaire.

[SOURCE : ISO 22361]

3.5

équipe de gestion de crise

groupe de personnes responsables de par leurs fonctions de l'orientation et de la mise en œuvre des capacités de gestion de crise de l'organisme

[SOURCE : ISO 22361]

3.6

devoir de protection

responsabilité morale ou obligation légale d'un organisme de protéger le voyageur contre les dangers (3.8) et les *menaces* (3.19)

Note 1 à l'article : L'aspect juridique du devoir de protection peut découler, entre autres (liste non exhaustive) : d'une négligence, d'un contrat et d'une loi.

Note 2 à l'article : Les obligations légales et la manière dont elles se présentent, y compris la couverture d'assurance, peuvent varier d'une juridiction à l'autre.

Note 3 à l'article : Les obligations légales peuvent être assorties de réserves quant à leur portée (par exemple, elles peuvent ne pas être absolues).

Note 4 à l'article : Il convient que les organismes demandent l'avis d'un conseiller juridique compétent pour déterminer la portée et la nature de leur devoir de protection d'un point de vue légal dans le contexte de la présente norme.

3.7

danger

source de dommage potentiel

[SOURCE : ISO Guide 73]

3.8

incident

événement indésirable qui pourrait constituer ou conduire à une perturbation, une perte, une urgence ou une crise

Note 1 à l'article : Peut avoir un impact négatif sur la santé, la sécurité et la sûreté d'un voyageur.

Note 2 à l'article : Peut avoir un impact négatif sur l'organisme ; par exemple, perte de réputation ou perte financière.

3.9

équipe de gestion des incidents

groupe de personnes responsables de par leurs fonctions de planifier la vraisemblance et la gestion d'un incident

Note 1 à l'article : Les responsabilités de l'équipe de gestion des incidents peuvent inclure la liaison avec les organismes externes et/ou avec les parties prenantes et les familles.

[SOURCE : ISO 22361 - modifiée]

3.10

temps libre

temps pendant lequel les *voyageurs* (voir 3.23) n'exercent pas d'activités professionnelles mais restent sous la responsabilité générale de l'*organisme* (voir 3.11), ce qui peut inclure un week-end selon la durée du voyage

3.11

organisme

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

Note 1 à l'article : Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

[SOURCE : ISO Annexe SL]

3.12

temps de congé personnel

période survenant avant, après ou pendant la durée prévue de l'activité professionnelle ou du projet et ne relevant pas de la responsabilité de l'*organisme* (3.11)

3.13

prestataire

organisme fournissant des services et/ou produits à l'organisme conformément à des spécifications, termes et conditions convenus

3.14

risque

effet de l'incertitude sur les objectifs

Note 1 à l'article : Un effet est un écart par rapport à un attendu. Il peut être positif, négatif ou les deux à la fois, et traiter, créer ou entraîner des opportunités et des menaces.

Note 2 à l'article : Les objectifs peuvent avoir différents aspects, être de catégories différentes, et peuvent concerner différents niveaux.

Note 3 à l'article : Un risque est généralement exprimé en termes de *sources de risque*, *événements* potentiels avec leurs *conséquences* et leur *vraisemblance*.

[SOURCE : ISO 31000]

3.15

appréciation du risque

ensemble du processus d'identification des risques, d'analyse du risque et d'évaluation du risque

[SOURCE : ISO Guide 73]

3.16

traitement du risque

processus destiné à modifier un *risque* (3.14)

Note 1 à l'article : Le traitement du risque peut inclure :

- un refus du risque en décidant de ne pas démarrer ou poursuivre l'activité porteuse du risque ;
- la prise ou l'augmentation d'un risque afin de saisir une opportunité ;
- l'élimination de la source de risque ;

- une modification de la vraisemblance ;
- une modification des conséquences ;
- un partage du risque avec une ou plusieurs autres parties [incluant des contrats et un financement du risque] ; et
- un maintien du risque fondé sur une décision argumentée.

Note 2 à l'article : Les traitements du risque portant sur les conséquences négatives sont parfois appelés « atténuation du risque », « élimination du risque », « prévention du risque » et « réduction du risque ».

Note 3 à l'article : Le traitement du risque peut créer de nouveaux risques ou modifier des risques existants.

[SOURCE : ISO Guide 73]

3.17

partie prenante (terme admis)

partie intéressée (terme recommandé)

personne ou *organisme* (3.11) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencé(e) ou s'estimer influencé(e) par une décision ou une activité

[SOURCE : ISO Annexe SL - vérifier]

3.18

étudiant

personne en stage, en apprentissage ou sous le contrôle d'un organisme employeur dans le cadre d'un programme de formation, ou personne inscrite dans une école ou un autre établissement d'enseignement

Note 1 à l'article : Les étudiants pouvant être mineurs, ils peuvent ne pas être en mesure de prendre des décisions juridiques les concernant.

[ISO/DIS 31030](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-dis-31030>

3.19

menace

source potentielle de danger, de dommage ou d'un autre résultat indésirable

[SOURCE : IEC 31000 – modifiée]

3.20

voyage

déplacement, pour le compte d'un *organisme* (3.11), d'une ou de plusieurs personnes qui relèvent du *devoir de protection* (3.6) de l'organisme

Note 1 à l'article : Le déplacement peut être national ou international.

3.21

risque lié aux voyages

effet de l'incertitude sur les objectifs dû aux déplacements (3.20)

3.22

gestion des risques liés aux voyages

activités coordonnées ayant pour but de diriger et piloter un *organisme* (3.11) au regard du *risque lié aux voyages* (3.21)

3.23

voyageur

personne(s) effectuant un *voyage* (3.20)

3.24

travailleur

personne effectuant un travail ou exerçant des activités en relation avec le travail qui sont sous le contrôle direct ou indirect de l'*organisme* (3.11)

Note 1 à l'article : Les personnes effectuent un travail ou exercent des activités en relation avec le travail dans diverses configurations, avec ou sans rémunération, par exemple de façon régulière ou temporaire, intermittente ou saisonnière, ponctuelle ou à temps partiel.

Note 2 à l'article : Les travailleurs incluent la direction et le personnel d'encadrement ou non.

Note 3 à l'article : Le travail ou les activités en relation avec le travail exercés sous le contrôle de l'organisme peuvent l'être par des travailleurs employés par l'organisme, des travailleurs de prestataires extérieurs, [des intervenants extérieurs, des sous-traitants,] des particuliers, des travailleurs intérimaires, et par d'autres personnes dans la mesure où l'organisme exerce un contrôle conjoint sur leur travail ou leurs activités en relation avec le travail, et ce, en fonction du contexte de l'organisme.

[SOURCE : ISO 45001]

4 Compréhension de l'organisme et de son contexte

4.1 Contexte opérationnel

4.1.1 Généralités

Il est important qu'un organisme comprenne clairement les facteurs qui peuvent avoir une incidence ou une influence sur les objectifs de son programme de gestion des risques liés aux voyages. Il convient qu'un organisme tienne compte du contexte externe et interne dans lequel il exerce ses activités afin d'orienter et d'atteindre ses objectifs de voyage.

Le contexte externe peut inclure, entre autres :

- a) les facteurs politiques, socio-économiques, culturels, légaux, réglementaires, au niveau international, national, régional ou local ;
- b) la violence politique (y compris le terrorisme, l'insurrection, les troubles et les conflits armés à caractère politique) ;
- c) les troubles sociaux (y compris la violence sectaire, communautaire et ethnique) ;
- d) les crimes violents et la petite délinquance ;
- e) la qualité, la disponibilité et la fiabilité des moyens de transport ;
- f) la qualité, la disponibilité et la fiabilité des télécommunications ;
- g) l'état des relations industrielles ;
- h) l'efficacité des services de sécurité et d'urgence publics et privés ;

- i) les responsabilités des autres parties (par exemple, les clients) à l'égard des voyageurs de l'organisme ;
- j) les facteurs naturels ou géologiques ;
- k) la prédisposition aux catastrophes naturelles ;
- l) les dangers sanitaires potentiels, y compris les épidémies et les pandémies ;
- m) la qualité des infrastructures sanitaires locales et les normes de soins médicaux ;
- n) la sécurité de l'information/cybersécurité ;
- o) la qualité de l'hôtellerie/hébergement ;
- p) p)l'état du sol/des routes.

Le contexte interne peut comprendre, entre autres :

- a) la vision, la mission, les valeurs et la culture de l'organisme ;
- b) la gouvernance, la structure, les rôles et les responsabilités de l'organisme ;
- c) la stratégie, les objectifs et les politiques de l'organisme ;
- d) les plans, les normes, les lignes directrices, les règlements et les instructions de l'organisme ;
- e) la stratégie de gestion du risque et les critères de risque de l'organisme ;
- f) la gamme et le type des activités de voyage de l'organisme ;
- g) les capacités de l'organisme, y compris les compétences et les profils des voyageurs ;
- h) les ressources, techniques et outils de l'organisme nécessaires à la gestion des risques liés aux voyages ;
- i) les données, les systèmes d'information et les flux d'informations de l'organisme.

Il convient que l'appréciation des risques liés aux voyages couvre à la fois les menaces pour la sûreté et les dangers pour la sécurité et la santé.

Les menaces pour la sûreté pendant les voyages peuvent potentiellement inclure :

- la criminalité (allant de la petite délinquance opportuniste à l'enlèvement organisé avec demande de rançon) ;
- le terrorisme ;
- la cybercriminalité ;
- l'activisme (par exemple politique, religieux, idéologique) ;
- l'oppression/répression par l'État ;