
**Gestion des risques liés aux
voyages — Recommandations pour les
organismes**

Travel risk management — Guidance for organizations

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 31030:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 31030:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2021

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, Genève

Tél.: +41 22 749 01 11

E-mail: copyright@iso.org

Web: 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	1
4 Compréhension de l'organisme et de son contexte	5
4.1 Contexte opérationnel.....	5
4.1.1 Généralités.....	5
4.1.2 Contexte spécifique à une industrie/un secteur d'activité.....	6
4.1.3 Profil de risque.....	6
4.2 Parties prenantes.....	7
4.3 Population de voyageurs.....	7
4.4 Objectifs commerciaux, appétence au risque et critères de risques.....	8
4.5 Gestion des risques liés aux voyages et mise en œuvre.....	8
5 Gestion des risques liés aux voyages	9
5.1 Leadership et engagement.....	9
5.2 Politique.....	9
5.3 Rôles et responsabilités.....	10
5.4 Objectifs.....	11
5.5 Planification/élaboration du programme.....	11
5.6 Mise en œuvre.....	12
6 Appréciation des risques liés aux voyages	13
6.1 Généralités.....	13
6.2 Identification des risques.....	15
6.3 Analyse du risque.....	16
6.4 Évaluation du risque.....	16
7 Traitement des risques liés aux voyages	17
7.1 Généralités.....	17
7.2 Évitement des risques.....	18
7.2.1 Autorisations préalables aux voyages.....	18
7.2.2 Restrictions.....	18
7.3 Partage du risque.....	19
7.3.1 Généralités.....	19
7.3.2 Assurance générale.....	19
7.3.3 Assurance spécialisée.....	19
7.4 Réduction du risque.....	20
7.4.1 Choix des options de traitement.....	20
7.4.2 Compétence.....	20
7.4.3 Informations, conseils et mises à jour.....	21
7.4.4 Protocoles/plates-formes de communication.....	21
7.4.5 Choix de l'hébergement.....	22
7.4.6 Sécurité de l'information et protection de la vie privée.....	22
7.4.7 Transport.....	23
7.4.8 Gestion du déplacement.....	24
7.4.9 Réduction des risques médicaux et sanitaires.....	24
7.4.10 Services d'assistance médicale et à la sûreté.....	26
7.4.11 Planification de la gestion des incidents.....	27
7.4.12 Points de contact pour les incidents et les urgences.....	28
7.4.13 Suivi des voyageurs.....	28
7.4.14 Préparation à la gestion des enlèvements et des rançons.....	29
7.4.15 Planification de l'évacuation.....	30

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	32
9.1	Généralités.....	32
9.2	Sondages.....	33
9.3	Analyse comparative.....	33
9.4	Mesures.....	34
10	Enregistrement du programme et élaboration de rapports	34
10.1	Généralités.....	34
10.2	Documentation.....	34
10.3	Enregistrement et élaboration de rapports.....	35
Annexe A (informative) Élaboration et mise en œuvre d'un programme de gestion des risques liés aux voyages		37
Annexe B (informative) Mineurs voyageant sans tuteur légal		41
Annexe C (informative) Considérations relatives aux voyages en cas de perturbation mondiale ...		44
Annexe D (informative) Restrictions en matière de traitement du risque		46
Annexe E (informative) Formation		47
Annexe F (informative) Considérations relatives aux hébergements situés dans des lieux à haut risque		49
Bibliographie	iTeh STANDARD PREVIEW	52

(standards.iteh.ai)

ISO 31030:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>

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 www.iso.org/avant-propos.

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

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Le présent document est destiné à aider les personnes qui gèrent et participent à des voyages d'affaires. La gestion des risques liés aux voyages est une composante des activités de voyage de tout organisme et il convient d'y inclure 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 s'acquittent de leur devoir de protection sous de multiples juridictions dans différentes parties du monde.

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 et les catastrophes naturelles, ainsi que les conflits, la criminalité (y compris la cybercriminalité et le vol d'information), les cybermenaces, le terrorisme et l'instabilité politique et sociale peuvent menacer la sécurité, la sûreté (y compris la sécurité de l'information) et la santé (y compris la santé mentale) des voyageurs, et peuvent avoir des conséquences négatives sur les objectifs de leurs missions.

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

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 dont les profils de risque sont bien connus et où des mesures de traitement ont déjà été prises. 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 de traitement 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, y compris les défis liés à la logistique des voyages, peut avoir une incidence importante sur l'impact potentiel d'événements perturbateurs.

Le présent document 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 le présent document 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 a vocation à aider l'organisme et chaque voyageur à saisir les opportunités et les avantages pour lesquels le voyage est requis.

Le présent document 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.

Le présent document est basé sur les principes, le cadre organisationnel et le processus de l'ISO 31000, comme illustré à la [Figure 1](#). Le risque lié aux voyages présente un contexte spécifique 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 du présent document 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.

Le présent document peut être utilisé de manière autonome ou intégré dans d'autres programmes de gestion des risques.

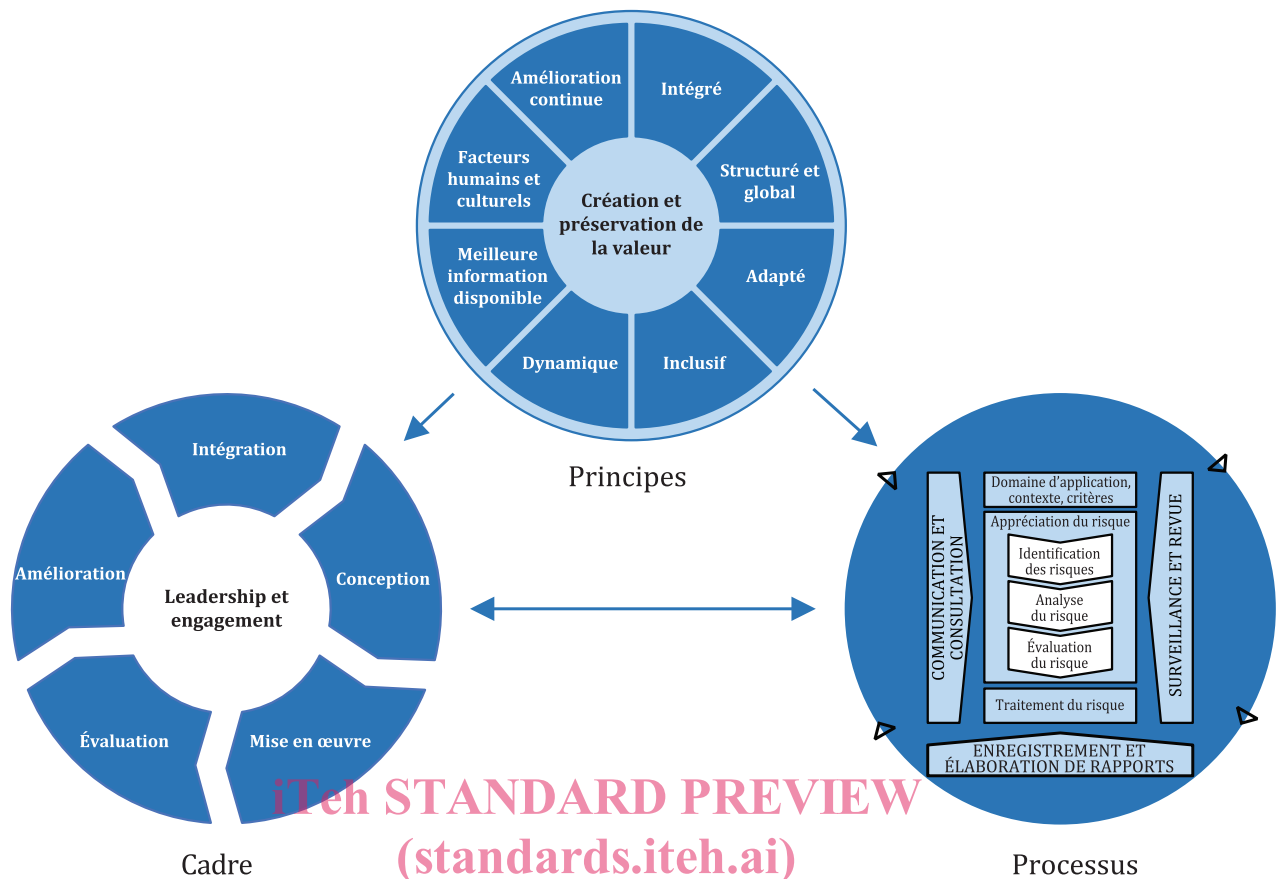


Figure 1 — Principes, cadre organisationnel et processus

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>

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 l'acquisition de talents;
- améliorer la confiance des travailleurs dans les dispositions en matière de santé, de sécurité et de sûreté relatives aux voyages;
- 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, de sorte que les banques et les investisseurs soient 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;

- contribuer à l'atteinte des objectifs de développement durable en renforçant la dimension sociale du 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.

Les informations sous forme de «NOTE» sont destinées à faciliter la compréhension ou l'utilisation du document.

Les «Notes à l'article» utilisées à [l'Article 3](#) fournissent des informations supplémentaires qui viennent compléter les données terminologiques et peuvent contenir des précisions concernant l'usage d'un terme.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 31030:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>

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, pour l'organisme et ses voyageurs, lorsqu'ils effectuent un voyage.

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

- la politique;
- 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.

Le présent document s'applique à tout type d'organisme, quel que soit son secteur d'activité ou sa taille, y compris, sans s'y limiter:

- les organismes commerciaux; [ISO 31030:2021](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-757b7b7b7b7b/iso-31030-2021)
- les organismes caritatifs et à but non lucratif; <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-757b7b7b7b7b/iso-31030-2021>
- les organismes publics;
- les organisations non gouvernementales;
- les organismes éducatifs.

Le présent document ne s'applique pas aux voyages à but touristique et de loisirs, sauf en ce qui concerne les voyageurs qui voyagent pour le compte de leur organisme.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 31000, *Management du risque — Lignes directrices*

3 Termes et définitions

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

ISO 31030:2021(F)

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 les résultats escomptés

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base de la structure harmonisée des normes de systèmes de management de l'ISO.

[SOURCE: ISO 22300:2021, 3.1.42]

3.2 crise

événement ou situation anormale ou extraordinaire qui menace un *organisme* (3.9) 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: Étant donné la nature d'une crise, il est possible 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.

3.3 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 (3.2) de l'*organisme* (3.9)

(standards.iteh.ai)
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>

3.4 devoir de protection

responsabilité morale ou exigence légale d'un *organisme* (3.9) de protéger le *voyageur* (3.21) contre les *dangers* (3.5) et les *menaces* (3.17)

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

Note 2 à l'article: Les exigences 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 exigences 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 dans le contexte du présent document.

3.5 danger

source de dommage potentiel

[SOURCE: ISO 31073:—¹), 3.7.5, modifié — La Note 1 à l'article a été supprimée.]

1) En préparation. Stade au moment de la publication : ISO/DIS 31073:2021.

3.6 incident

événement indésirable qui peut constituer ou conduire à une perturbation, une perte, une urgence ou une *crise* (3.2)

Note 1 à l'article: Un incident peut avoir un impact négatif sur la santé, la sécurité et la sûreté d'un *voyageur* (3.21).

Note 2 à l'article: Un incident peut avoir un impact négatif sur l'*organisme* (3.9), par exemple une perte de réputation ou une perte financière.

Note 3 à l'article: Un incident peut avoir un impact négatif sur la résilience de l'organisme.

3.7 équipe de gestion des incidents

groupe de personnes responsables de par leurs fonctions de planifier la vraisemblance et la gestion d'un *incident* (3.6)

Note 1 à l'article: Les responsabilités de l'équipe de gestion des incidents peuvent inclure la liaison avec les *organismes* (3.9) externes, les *parties prenantes* (3.15) et les familles.

3.8 temps libre

temps pendant lequel les *voyageurs* (3.21) n'exercent pas d'activités professionnelles mais restent sous la responsabilité générale de l'*organisme* (3.9)

Note 1 à l'article: Cela peut inclure un week-end selon la durée du voyage.

3.9 organisme

personne ou groupe de personnes ayant des fonctions définies 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 associations, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une association des entités précédentes, ayant soit un statut de société commerciale soit un autre statut, de droit public ou privé.

[SOURCE: ISO 31022:2020, 3.4, modifié — La Note 1 à l'article a été modifiée.]

3.10 temps de congé personnel

période survenant avant, après ou pendant la durée prévue de l'activité professionnelle ou du projet, ne relevant pas de la responsabilité de l'*organisme* (3.9)

3.11 prestataire

organisme (3.9) fournissant des services ou des produits, ou les deux, à l'organisme conformément à des spécifications, termes et conditions convenus

3.12 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* (3.17).

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.

ISO 31030:2021(F)

[SOURCE: ISO 31000:2018, 3.1]

3.13

appréciation du risque

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

[SOURCE: ISO 31073:—, 3.6.1]

3.14

traitement du risque

processus destiné à modifier un *risque* (3.12)

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

- un évitement 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);
- une rétention du risque fondée 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 31073:—, 3.10.1]

ISO 31030:2021
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2f445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>

3.15

partie prenante

personne ou *organisme* (3.9) susceptible d'affecter, d'être affecté ou de se sentir affecté par une décision ou une activité

Note 1 à l'article: Le terme «partie intéressée» peut être utilisé comme alternative à «partie prenante».

[SOURCE: ISO 31000:2018, 3.3]

3.16

étudiant

personne en stage, en apprentissage ou sous le contrôle d'un *organisme* (3.9) employeur dans le cadre d'un programme de formation, ou inscrite dans une école ou un autre établissement d'enseignement

Note 1 à l'article: Les étudiants pouvant être en dessous de l'âge de la responsabilité légale, il est possible qu'ils ne soient pas en mesure de prendre eux-mêmes des décisions juridiques.

3.17

menace

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

[SOURCE: ISO 31073:—, 3.7.7, modifié — Les Notes 1 et 2 à l'article ont été supprimées.]

3.18

voyage

déplacement d'une ou de plusieurs personnes, pour le compte d'un *organisme* (3.9), qui relève du *devoir de protection* (3.4) de l'organisme

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

3.19**risque lié aux voyages**

effet de l'incertitude sur les objectifs dû aux *voyages* (3.18)

3.20**gestion des risques liés aux voyages**

activités coordonnées ayant pour but de diriger et piloter un *organisme* (3.9) au regard du *risque lié aux voyages* (3.19)

3.21**voyageur**

personne(s) effectuant un *voyage* (3.18)

3.22**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* (3.9)

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* (3.11) extérieurs (intervenants extérieurs, 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 45001:2018, 3.3, modifié — Les mots «direct ou indirect» ont été ajoutés dans la définition et «sous-traitants» a été ajouté dans la Note 3 à l'article.]

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sis/21445cb6-0a78-4cc7-a4a1-7515a366ac8a/iso-31030-2021>

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, y compris le contexte externe et interne dans lequel il exerce ses activités.

Le contexte externe peut inclure, entre autres:

- a) les facteurs politiques, socio-économiques, culturels, religieux/éthiques, légaux ou 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 de secours 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 et des soins médicaux locaux;
- n) la sécurité de l'information/cybersécurité;
- o) la qualité de l'hôtellerie/hébergement;
- p) l'état des sols/des routes.

Le contexte interne peut comprendre, entre autres:

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

4.1.2 Contexte spécifique à une industrie/un secteur d'activité

L'industrie/le secteur d'activité dans laquelle/lequel un organisme opère est un autre facteur qui peut influencer sur les risques rencontrés par les voyageurs. Il convient qu'un organisme connaisse la législation, les exigences réglementaires, les codes de bonne pratique, etc. qui s'appliquent à son industrie/son secteur d'activité dans son pays d'origine et dans les autres pays où il exerce ses activités. Il convient également qu'il tienne compte de son devoir de protection, de ses politiques et dispositions pour la résilience de ses activités et de ses objectifs de développement durable, tous ces éléments qui peuvent avoir un effet positif sur les considérations relatives au traitement du risque.

Il est nécessaire que les organismes surveillent et examinent de manière proactive leurs risques identifiés, évolutifs et émergents. Il convient de tenir compte de leur impact sur la gestion des risques liés aux voyages de l'organisme et d'enregistrer tout changement et d'agir en conséquence.

4.1.3 Profil de risque

Il convient qu'un organisme ait une bonne compréhension de son profil de risque et du contexte dynamique de la gestion des risques liés aux voyages dans lequel il exerce ses activités ou prévoit d'exercer ses activités. Pour ce faire, il convient que l'organisme examine les objectifs de la gestion des risques liés aux voyages par rapport:

- au contexte de l'organisme;

- au secteur opérationnel de l'organisme;
- aux opérations ou missions spécifiques, ou les deux;
- aux destinations;
- aux profils et objectifs individuels des voyageurs.

Un profil de risque peut comprendre différents risques qui peuvent être interdépendants.

Il convient de revoir le profil de risque des voyages régulièrement et après tout changement significatif du contexte opérationnel interne et externe. Il convient de communiquer les résultats par le biais des services de communication interne et externe.

4.2 Parties prenantes

Il convient que l'organisme détermine les parties prenantes internes et externes qui sont pertinentes pour la gestion des risques liés aux voyages (voir [Tableau 1](#)).

Selon la taille de l'organisme et ses besoins en matière de voyages, la fonction chargée de la gestion des risques liés aux voyages peut être combinée à d'autres fonctions. Certaines fonctions peuvent également être prises en charge par des prestataires tiers spécialisés.

Tableau 1 — Exemples de parties prenantes internes et externes

Parties prenantes internes (dont celles correspondant à des fonctions)	Parties prenantes externes
— santé et sécurité/environnement, santé et sécurité/travail	— marketing et communication
— sùreté globale de l'entreprise/ sécurité de l'information	— conseil d'administration
— confidentialité des données	— achats et approvisionnement
— continuité d'activité	— conformité
— gestion de crise	— opérations
— gestion des incidents	— travailleurs/étudiants
— responsabilité sociétale de l'entreprise/ développement durable	— assurance
— voyages internationaux/voyages d'affaires	— finances
— ressources humaines/mobilité interne/ formation	— audit
— direction régionale	— juridique
— gestion du risque	— syndicats/comité d'entreprise
	— voyages et mobilité
	— santé au travail
	— sùreté
	— assureurs/assistants
	— agences de voyages
	— entreprises de gestion des risques liés aux voyages
	— organismes publics appropriés
	— organismes de régulation et services d'urgence
	— prestataires et sous-traitants
	— clients
	— contact désigné par les voyageurs en cas d'urgence
	— accompagnants à la charge des voyageurs
	— partenaires locaux ou collectivités locales

4.3 Population de voyageurs

Il est nécessaire de prêter attention au profil du voyageur par rapport aux destinations, car des facteurs tels que l'origine, les compétences, la nationalité, l'identité culturelle, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, l'âge, la profession, la position, le handicap ou les antécédents médicaux peuvent tous influencer