



LA SÉCURITÉ EN VOYAGE

La sécurité en voyage d'affaires ou en voyage de loisirs, ça se prépare! À fortiori la sécurité des expatriés. Pourquoi protéger ses employés en déplacement ou ceux localisés à l'étranger?

- les employés sont l'actif #1 de l'entreprise,
- il en va de la responsabilité morale de l'employeur (avant de penser aux éventuelles poursuites),
- on envoie toujours les meilleurs sur les contrats extérieurs, en cas de problème, l'entreprise est dans la M...!,
- risque de perte de contrat par manque d'employé compétent ou d'employé volontaire,
- perte financière, perte de crédibilité, pertes humaines quand des histoires de fou virent à l'histoire d'horreur.

LA SÉCURITÉ À L'ÉTRANGER ÇA SE PRÉPARE, ÇA NE S'IMPROVISE PAS!

L'employeur a une obligation de moyens pour protéger ses employés, pas une obligation de résultat, car les impondérables existeront toujours. En revanche confier la préparation du déplacement à une agence de voyages ou à l'employé lui-même (sur son temps de travail rémunéré) n'exonère pas l'employeur de ses responsabilités.

Les exemples suivants liés directement ou non au travail sont de la responsabilité de l'employeur quand ils peuvent être prévenus ou évités :

- un technicien chute d'une tour de communication : l'employeur n'a pas fourni de harnais, la législation locale ne l'impose pas, l'employé n'a pas utilisé son droit de refus;
- l'employé est agressé violemment sur le chemin de son hôtel situé dans un quartier connu pour la violence des ses éruptions sociales pendant cette période d'élections : la secrétaire a fait les réservations sur «jevoyagecheapos.com »;
- faute d'assurance médicale adéquate l'employé a été soigné dans un hôpital de seconde zone et il gardera des séquelles physiques permanentes : le voyage a été payé avec une carte VISA corporative qui offre automatiquement une assurance voyage, mais personne n'a lu les petits caractères du contrat!;
- en l'absence de procédure d'accueil dans le pays, l'employé choisi un taxi illégal, il est volé, battu, agressé sexuellement et laissé pour mort dans une décharge : les risques du pays n'ont pas été pris en compte avant le départ, les codes sociaux ont été ignorés. En effet le partenaire local avait expressément demandé à accueillir et héberger le voyageur;

APRÈS CES HISTOIRES D'HORREUR, DU TRAGI-COMIQUE...

L'employé est intimidé par la sécurité aéroportuaire qui lui demande d'allumer son ordinateur et d'écrire le mot de passe, ensuite le douanier disparaît avec l'ordinateur pendant 45 minutes, la batterie est vide et la synthèse du plan de lancement produit a « certainement » été copiée par la compétition. Sans protocole de conservation et de transport de l'information en voyage ça continuera d'arriver.

Par méconnaissance de la langue et du statut des étrangers dans le pays, cet employé ne va pas faire estampiller son passeport au bureau des étrangers avant son vol de retour. Les autorités lui refusent alors l'embarquement, lui demande de se présenter au bureau des étrangers, qui lui dit de prendre un avocat pour se présenter devant le juge, qui lui donne une amende à payer à la trésorerie principale, pour ensuite revenir avec le reçu demander une audience en compagnie de son avocat, pour s'apercevoir que l'entreprise qui a accueilli l'étranger est dans un autre département et que la procédure doit être recommencée face au juge compétent territorialement. 23 jours et 17 000 \$ plus tard le voyageur est rentré chez lui!

Rien à voir avec les vacances de Mr Bean, c'est du racket organisé qu'il est facile d'éviter en préparant une veille pays avant le départ.

Le géologue en chef d'une compagnie d'exploration canadienne va enregistrer à « la notaria » la synthèse de l'étude géologique comme il est prévu dans le contrat de concession avec le gouvernement. Au moment de signer il se retrouve avec 2 co-signataires qui sont les géologues locaux en charge de l'étude, après quelques minutes de discussion il se laisse convaincre par leurs arguments. Résultat de courses?

Merci à notre commanditaire
et partenaire principal



Honeywell



LA SÉCURITÉ EN VOYAGE ... suite

La loi locale permet aux géologues signataires de demander « le 10 % » de la totalité du contrat. Le manque à gagner se chiffre en dizaine de millions.

Pour limiter la pollution le gouvernement municipal a promulgué une loi interdisant la circulation des autos certains jours et à certaines heures en fonction du numéro des plaques d'immatriculation. La femme d'un coopérant se retrouve au mauvais endroit au mauvais moment... l'auto est confisquée, la dame est emprisonnée pendant 2 jours. Après être passé au travers de toutes sortes d'émotions le couple décide de rentrer au Québec la semaine suivante. Cette équipe n'a jamais reçu de formation avant le départ pour se familiariser avec les lois et les moeurs et coutumes locales.

Ces petites histoires sont très divertissantes, mais malheureusement réelles. Toutes ces situations sont évitables, mais ça ne s'improvise pas, il faut avoir une politique du voyage qui fait partie intégrante du plan d'opération et du plan de continuité des opérations.

Voici quelques outils rapides pour se préparer efficacement

ÉTAPE #1

DE LA PRÉVENTION EN METTANT EN PLACE UN SYSTÈME DE :

- veille pays
- indicateurs d'alerte
- audit de sûreté local
- vérification d'antécédents des clients et fournisseurs locaux
- un guide du voyageur et l'actualiser

Ça prend la forme d'une ressource interne ou externe chargé de tenir à jour les bases de données de risques-pays et qui est en mesure de répondre à tout moment aux besoins exprimés par les voyageurs

d'affaires et de délivrer les conseils adaptés à la nature de leurs déplacements.

DE LA FORMATION ADAPTÉE AVANT LE DÉPART

- pour les employés et leur famille si besoin
- des mises en situation et des ateliers
- des remises à niveau régulières en fonction de l'évolution des indicateurs de veille pays et des risques
- un suivi sur le terrain pour les expatriés et leurs familles (moral, bien-être, surmenage, mal du pays)

En évitant toute dramatisation, les conférenciers s'attachent à apporter les conseils pratiques propres à adapter le comportement des expatriés à leur futur environnement.

DE L'ASSISTANCE COURANTE

- sûreté des voyageurs
- coordination
- accompagnement
- précurseurs
- assistance administrative locale et au Québec

DE LA GESTION DE CRISE

- assistance aux voyageurs et expatriés
- plan de repli
- plan de communication, de contrôle et de délégation de commandement
- plan d'évacuation d'urgence
- soutien à la famille
- agent de liaison, coordinateur, émissaire



ÉTAPE #2

Pour savoir où et comment employer les outils et dimensionner les ressources nécessaires en rapport des facteurs de risque, il faut créer une matrice simple en 3 dimensions qui utilisent les critères suivants

Les dimensions dans un voyage de courte ou de très longue durée : au travail, à la résidence/hôtel, pendant les loisirs et pendant les déplacements.

Les facteurs d'interaction : voyageur seul, voyageur avec famille, communauté d'expatriés, travailleurs locaux, etc.

Finalement les risques : risques naturels, risques politiques, risques industriels, risque pandémiques, moeurs et coutumes, délinquance commune, accidents, etc.

ÉTAPE #3

Utiliser une méthode existante et éprouvée pour mesurer les probabilités d'occurrence des événements (probabilité, potentialité et récurrence) et avec les résultats : prioriser les risques

**Merci à nos commanditaires
et partenaires majeurs**





LA SÉCURITÉ EN VOYAGE ... suite

Même si cette méthode « napkin » est simpliste et incomplète... Cette approche est simple à mettre en place et elle donne rapidement un portrait de la situation. Elle permet aussi de préparer la consommation des ressources pour ce qui est vraiment important dans l'immédiat. Autre avantage : cette méthode rapide permet d'intégrer le facteur de coût « sécurité » dès l'origine du projet et d'éviter des surprises dans le plan d'affaires.

EN CONCLUSION

Même à l'extérieur la CSST joue un rôle. En effet pour les déplacements de courtes durées comme pour des expatriations d'une durée inférieures à 3 ans la CSST peut couvrir l'employé qui a sa résidence principale au Québec et qui a un employeur au Québec.

Les employés sont encouragés à faire une demande à la CSST en cas d'accident à l'étranger. Dans tous les cas la CSST va mener enquête, chercher la responsabilité, soumettre des préconisations, même si elle

refuse la demande d'indemnisation. Donc en cas de responsabilité avérée de l'employeur (par négligence, ignorance ou omission) la CSST pourra demander des comptes et l'employé lésé engager des poursuites civiles.

Pour l'employeur la prévention et une vraie politique de déplacement à l'étranger sont efficaces pour garder ses employés en vie, heureux et opérationnels. C'est aussi très efficace pour les employeurs intéressés uniquement par les profits qui pourront augmenter leurs bénéfices en évitant les poursuites et les pertes de productivité.

Jean-Christophe Boitard
AIES inc.

Vol et incendie, certes, mais encore...

- Réception des signaux d'alarme provenant des colonnes de gicleurs
- Service de patrouille préventive et réponse d'alarme
- Télésurveillance de systèmes de caméras à distance
- Système de caméras en circuit fermé
- Système d'accès par carte

Microtec est un leader canadien en matière de systèmes d'alarme et de télésurveillance dans les secteurs résidentiels, commerciaux et industriels.

**Contactez-nous pour en savoir
davantage et pour profiter
de nos offres.**



MICROTEC

SYSTÈMES D'ALARME ET DE SURVEILLANCE ÉLECTRONIQUE

Résidentiel, commercial et industriel 514 388-9283 1 86 MICROTEC