

Guide pratique et conseils

## Focus sur les voyages d'affaires

Ce qu'il faut savoir sur la norme ISO 31030 relative à la gestion des risques liés aux voyages

Présenté par

**Commercial Risk**<sup>CR</sup>  
*Insurance & Risk Management News*

En partenariat avec

**CHUBB**<sup>®</sup>



# Sommaire

**Introduction** Janene Blizzard,  
Vice-présidente Assurance  
de Personnes de Chubb, EMEA

---

**Chapitre 1** L'origine de la norme ISO 31030

---

**Chapitre 2** Perspectives sur les risques émergents  
dans les voyages d'affaires

---

**Chapitre 3** Comment utiliser la norme ISO 31030

---

**Chapitre 4** Le rôle de l'assurance

---



# Rédacteurs



**Janene Blizzard**

Vice-présidente Assurance  
de Personnes, EMEA  
**Chubb**



**Xavier Florit**

Responsable régional Assurance  
de Personnes, Europe continentale,  
Moyen-Orient et Afrique du Nord  
**Chubb**



**Leon Burton**

Responsable Assurance  
de Personnes, Royaume-Uni,  
Irlande et Afrique du Sud  
**Chubb**



**James Wood**

Directeur régional de la sécurité,  
Europe du Nord  
**SOS international**



Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance



# Introduction

## Janene Blizzard

Vice-présidente Assurance de Personnes de Chubb, EMEA

Une pandémie mondiale présente peu d'avantages, mais l'un des points positifs est la prise de conscience accrue des risques liés aux voyages d'affaires et de la nécessité d'une préparation adéquate, y compris en matière d'assurance.

Les statistiques de la Global Business Travel Association (GBTA)<sup>1</sup> indiquent que les dépenses en voyages d'affaires à l'international devraient augmenter de 24 % d'ici fin 2023. Cela fait suite à une baisse de 53,58 % en 2020 en raison de la pandémie de COVID-19, un chiffre qui n'a progressé que légèrement (5,5 %) en 2021, avant de remonter à 33,8 % en 2022.

La volonté des collaborateurs de voyager s'est également accrue. Dans un sondage en ligne réalisé par la GBTA<sup>2</sup>, sept personnes interrogées sur dix ont déclaré penser que leurs collaborateurs étaient très désireux de voyager pour affaires, soit la proportion la plus élevée depuis novembre 2020.

L'enquête de la GBTA concorde avec les propres conclusions de Chubb. Une enquête menée en novembre 2021<sup>3</sup> auprès de plus de 2 000 voyageurs d'affaires dans le monde a révélé qu'une écrasante majorité des personnes interrogées (84 %) se félicitaient de la reprise des voyages d'affaires, mais qu'un nombre presque équivalent (81 %) accordaient désormais plus d'attention à la police d'assurance voyage de leur entreprise, tandis que 79 % étaient convaincues que leur entreprise prendrait soin d'eux s'ils tombaient malades au cours de leur déplacement.

<sup>1</sup> <https://www.statista.com/statistics/324786/global-business-travel-spending-growth-forecast/>

<sup>2</sup> <https://www.gbta.org/wp-content/uploads/30th-Key-Highlights-ppt-Business-Travel-Outlook-Poll-January-31-2023-FINAL.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.chubb.com/th-en/articles/business-travel-survey-result.html>

Les dépenses en voyages d'affaires à l'international devraient augmenter de

# 24%

d'ici fin 2023.

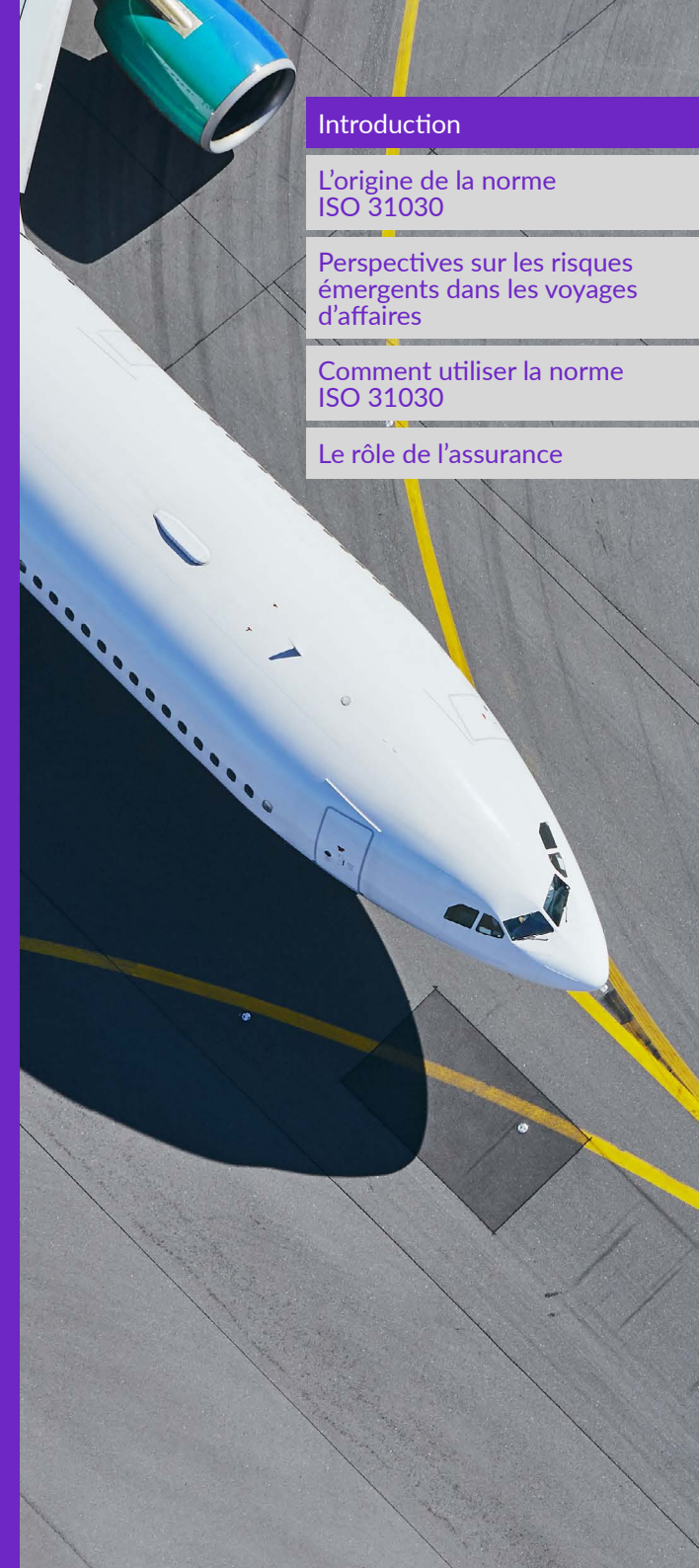
## Introduction

L'origine de la norme ISO 31030

Perspectives sur les risques émergents dans les voyages d'affaires

Comment utiliser la norme ISO 31030

Le rôle de l'assurance



La COVID-19 n'a pas nécessairement créé de nouveaux risques, elle a permis de prendre conscience de tendances qui ont toujours existé, mais qui ont pris davantage d'importance. Par exemple, le risque de propagation d'une maladie infectieuse, les perturbations causées par la fermeture des frontières et l'instabilité sociale profonde.

L'émergence de la norme ISO 31030, première norme mondiale consacrée à ce sujet, a constitué une avancée considérable dans la gestion des risques liés aux voyages d'affaires. Lancée en septembre 2021, elle a été approuvée dans 70 pays.

Cette norme fournit aux entreprises un référentiel pour l'évaluation, l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre efficace de gestion des risques liés aux voyages. Et bien qu'elle ne soit pas nécessairement d'ordre juridique, la norme ISO 31030 devrait être adoptée comme point de référence mondial pour la gestion des risques liés aux voyages.

Face aux obligations légales claires des employeurs et à la complexité croissante des risques mondiaux, les protections de base ne suffisent plus, et la norme ISO souligne la nécessité pour les entreprises d'adopter une approche plus juridique de l'identification et de la prise en compte des risques posés par les voyages d'affaires dans leur cadre de gestion des risques.

**Ce rapport décrit les changements dans le domaine des voyages d'affaires et leur impact sur le devoir de protection. Il explique également comment la norme ISO 31030 peut aider les entreprises à remplir ces obligations et fournit une liste de contrôles sommaires à celles qui cherchent à évaluer leur plan de gestion des risques liés aux voyages.**

**Enfin, ce rapport souligne d'autres avantages, tels que la contribution à la résilience globale de l'entreprise et l'identification des risques pouvant être transférés à des tiers, notamment des assureurs.**

**Le secteur de l'assurance a un rôle clé à jouer dans ce domaine en pleine évolution. Les courtiers, les assureurs et les prestataires d'assistance jouent tous un rôle essentiel dans l'accompagnement de leurs clients en vue de créer un cadre solide de gestion des risques visant à protéger le plus grand atout des entreprises : leurs collaborateurs.**

## Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance

« Les entreprises doivent adopter une approche plus juridique de l'identification et de la prise en compte des risques posés par les voyages d'affaires dans leur cadre de gestion des risques. »

# L'origine de la norme ISO 31030

La norme ISO 31030 relative à la gestion des risques liés aux voyages est la première à définir la façon dont les entreprises élaborent et maintiennent une vision globale de ces risques. Cette norme, qui fait suite au lancement en 2018 de la norme ISO 31000 relative à la gestion des risques, laquelle a fait date pour les gestionnaires de risques, pourrait être tout aussi déterminante pour la gestion des voyages d'affaires.

D'après Kevin Myers, animateur du groupe d'experts de l'ISO qui a élaboré la norme, l'ISO 31030 permet aux entreprises non seulement de protéger leurs collaborateurs de manière globale lorsqu'ils voyagent, mais également de démontrer que leurs décisions en matière de risque sont fondées sur des informations solides et fiables.

« Les risques liés aux voyages varient et évoluent énormément en fonction des destinations, des situations politiques ou sanitaires, entre autres, et il n'existe aucun ensemble de règles fonctionnant pour toutes les destinations ou tous les profils de voyageur », a-t-il déclaré. « L'ISO 31030 est un outil clé permettant à tout type d'entreprise de mettre en place un plan réaliste et complet visant à couvrir tous les risques de base et à assurer la sécurité de ses collaborateurs lorsqu'ils sont en déplacement. »<sup>4</sup>

Depuis des décennies, la gestion des risques liés aux voyages a été en grande partie du ressort des responsables de la sécurité, des responsables des risques et des assurances, ou des services des ressources humaines. Cependant, la norme indique clairement qu'un programme solide de gestion des risques liés aux voyages doit impliquer d'autres parties prenantes clés : les responsables hiérarchiques, les services des achats, les services informatiques et juridiques, ainsi que les voyageurs eux-mêmes. Et elle est conçue pour les entreprises de toutes tailles, des PME aux grandes multinationales.

**Alors pourquoi la norme ISO 31030 a-t-elle été élaborée ? Les principaux moteurs ont été la demande des collaborateurs et la prise de conscience qu'une approche unique des risques liés aux voyages n'était plus adaptée, en particulier compte tenu de l'évolution des tendances en matière de voyages d'affaires et des risques qui en découlent.**

<sup>4</sup> <https://www.iso.org/news/ref2730.html>

Introduction

L'origine de la norme ISO 31030

Perspectives sur les risques émergents dans les voyages d'affaires

Comment utiliser la norme ISO 31030

Le rôle de l'assurance



**« La norme ISO 31030 permet aux entreprises non seulement de protéger leurs collaborateurs de manière globale lorsqu'ils voyagent, mais également de démontrer que leurs décisions en matière de risque sont fondées sur des informations solides et fiables. »**

# Perspectives sur les risques émergents dans les voyages d'affaires

## Évolution des tendances en matière de voyage

En novembre 2020, au plus fort de la pandémie et alors que le monde était en confinement, Bill Gates, cofondateur de Microsoft, a prédit que plus de 50 % des voyages d'affaires disparaîtraient dans le monde post-pandémique. Selon lui, maintenant qu'il est possible de travailler à domicile, un « seuil de déclenchement très élevé » devrait justifier les voyages à l'étranger.<sup>5</sup>

À l'époque, les dirigeants de Microsoft ne partageaient pas ce point de vue. Judson Althoff, Vice-président exécutif des activités commerciales de Microsoft dans le monde, a déclaré qu'il s'attendait à ce que les voyages d'affaires reprennent au même niveau qu'auparavant.<sup>6</sup>

Et comme il l'avait prédit, les voyages internationaux reprennent. « Nous avions anticipé un retour aux niveaux d'avant la pandémie pour les voyages d'affaires et de loisirs en 2021 », déclare Xavier Florit, Directeur régional Assurance de Personnes, Europe continentale chez Chubb. « Bien que les voyages d'agrément aient repris plus tôt, ce n'est que cette année que nous avons constaté cette même reprise pour les voyages d'affaires. »

Cependant, depuis la COVID-19, les habitudes de voyage des entreprises basées en Europe ont changé. D'après Xavier Florit, les vols long-courriers sont revenus au même niveau, mais il y a eu une réduction des voyages de courte distance.

Il s'agit en partie d'une volonté des entreprises de réduire les coûts et les risques de sécurité, mais aussi de diminuer leur empreinte carbone. Les entreprises ont plus volontiers recours à la vidéoconférence. « Les collaborateurs se sont rendu compte qu'au lieu de se rendre en France pour une réunion d'une heure, il était possible de la faire par vidéoconférence », explique Xavier Florit.

Et en ce qui concerne les vols long-courriers, les voyageurs d'affaires ne sont plus disposés à partir en dernière minute ou à réserver un vol deux jours avant une réunion prévue. « Les voyageurs d'affaires sont aujourd'hui davantage sensibilisés aux risques

**« Les voyageurs d'affaires sont désormais davantage sensibilisés aux risques auxquels ils sont susceptibles d'être confrontés à l'étranger. Ils souhaitent pouvoir planifier à l'avance, et les employeurs doivent anticiper cette demande de préparation. »**

**Xavier Florit, Chubb**

Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance

<sup>5</sup> <https://www.cnn.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

<sup>6</sup> <https://www.cnn.com/2020/11/17/coronavirus-bill-gates-says-more-than-50percent-of-business-travel-will-disappear-long-term.html>

auxquels ils sont susceptibles d'être confrontés à l'étranger », ajoute-t-il. « Ils souhaitent pouvoir planifier à l'avance, et leurs employeurs doivent anticiper cette demande de préparation. »

Les entreprises doivent donc se familiariser avec la multitude de risques liés aux voyages d'affaires et avec la manière dont ces risques sont influencés par les changements de comportement des voyageurs, les tensions géopolitiques, les développements macroéconomiques, les préoccupations en matière de développement durable et bien d'autres facteurs.

## Les risques liés aux voyages d'affaires

Les risques liés aux voyages d'affaires peuvent être aussi bien banals que graves. Les risques les plus graves sur ce spectre sont les enlèvements et les demandes de rançon, les violences politiques, les troubles civils, les agressions physiques, les blessures et maladies graves.

À l'autre extrémité du spectre figurent les risques de faible gravité et de fréquence élevée, comme les perturbations dans les déplacements ou les maladies bénignes. « Lorsque nous examinons notre portefeuille, nous constatons une diminution de la fréquence, mais une augmentation de la gravité », déclare Leon Burton, Responsable Assurance de Personnes, Royaume-Uni, Irlande et Afrique du Sud. « De nombreux risques mineurs peuvent être plus facilement atténués, notamment les demandes de remboursement de frais médicaux. »

La montée des troubles civils et des manifestations politiques dans les grandes villes du monde accentue les perturbations lors des déplacements, tout comme la multiplication des actions syndicales qui se traduit par des annulations de vols et l'indisponibilité des transports publics.

## « Les entreprises doivent se familiariser avec ces nouvelles zones géographiques et se rappeler que les marchés émergents comportent généralement plus de risques que les pays développés ».

**Leon Burton, Chubb**

Les grandes villes ne sont pas les seules à présenter des risques pour les voyageurs d'affaires. Les voyages dans des endroits peu familiers sont devenus plus fréquents, les entreprises se rendant sur les marchés émergents à la recherche de croissance et de nouvelles opportunités commerciales. « Les entreprises doivent donc se familiariser avec ces nouvelles zones géographiques et se rappeler que les marchés émergents comportent généralement plus de risques que les pays développés », conseille Leon Burton.

Par ailleurs, de nouveaux risques sont apparus dans le domaine des voyages d'affaires, caractérisés par des situations floues en matière d'hébergement. Par exemple, l'essor du télétravail a créé une zone grise où la maison de vacances d'un collaborateur peut désormais être son lieu de travail. Les voyageurs peuvent également choisir de séjourner dans la maison de vacances de quelqu'un d'autre via Airbnb plutôt que dans un hôtel, ce qui comporte potentiellement plus de risques.

Ces changements de comportement des voyageurs d'affaires et leur impact sur la gestion des risques doivent être pris en compte lors de la mise en œuvre et de l'application de la norme ISO 31030.

Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance

ures

Arrivals  



## Chapitre 3

# Comment utiliser la norme ISO 31030

La norme ISO a été conçue pour les entreprises de toutes tailles et est utilisée de trois manières principales :

- pour les entreprises qui commencent leur parcours de gestion des risques et qui se servent du cadre comme d'un guide
- pour les entreprises qui ont déjà commencé à mettre quelque chose en place mais qui ne sont pas sûres d'être sur la bonne voie
- pour les entreprises qui disposent déjà d'une capacité de gestion des risques liés aux voyages et qui cherchent à savoir si celle-ci est alignée sur les meilleures pratiques

De nombreuses entreprises sont déjà familiarisées avec d'autres normes ISO relatives au risque opérationnel, telles que 45001 (santé et sécurité) et 9001 (qualité), et sont souvent déjà certifiées. L'ISO 31030 peut s'intégrer à ces normes, ce qui rend sa mise en œuvre plus facile et moins onéreuse pour une entreprise qui les a déjà mises en place.

Les entreprises souhaitent atteindre trois objectifs principaux en appliquant les orientations de la norme :

- une meilleure identification des rôles et responsabilités en matière de gestion des risques liés aux voyages : intégration des fonctions RH, mobilité, voyages et risques
- des tests plus efficaces des plans et procédures
- une mise en œuvre plus systématique de la conformité

Introduction

L'origine de la norme ISO 31030




Perspectives sur les risques émergents dans les voyages d'affaires

Comment utiliser la norme ISO 31030

Le rôle de l'assurance



**Afin d'aider les entreprises à évaluer leur approche actuelle des risques liés aux voyages, nous avons élaboré une liste de contrôle simplifiée composée de 8 questions visant à comparer les plans d'évaluation des risques liés aux voyages à la norme ISO.**

Question	Clause ISO	Vert 	Orange 	Rouge 
1. Dans quelle mesure comprenez-vous le mode de fonctionnement de votre entreprise, les lieux où elle opère, les personnes qui voyagent et pour quelles raisons, et l'impact de ces éléments sur les risques auxquels le personnel est confronté lorsqu'il voyage ?	4.1	Nous sommes pleinement conscients des facteurs internes et externes qui ont une incidence sur les risques liés aux déplacements du personnel.	Un certain travail a été effectué pour prendre en compte ces facteurs, mais il est incomplet et/ou n'est pas documenté/n'a pas été revu depuis un certain temps.	Nous n'avons pas encore travaillé sur ce sujet.
2. Dans quelle mesure la direction s'approprie-t-elle les risques liés aux voyages et apporte-t-elle son soutien en faveur d'une gestion efficace de ces risques ?	5.1	Un engagement clair a été pris sur cette question au plus haut niveau, soutenu par un temps et des ressources appropriés.	La direction réagit bien lorsqu'elle est informée d'un problème, mais elle ne se montre pas encore proactive. Nous avons la plupart des ressources dont nous avons besoin, mais pas toutes.	La direction doit encore s'engager de manière visible dans la gestion des risques liés aux voyages.
3. Disposez-vous d'une politique de gestion des risques liés aux voyages comportant ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des rôles et responsabilités clairement définis</li> <li>• Des objectifs précis</li> <li>• Un plan de mise en œuvre</li> </ul>	5.2 5.3 5.4 5.6	Nous disposons d'une politique bien établie en matière de gestion des risques liés aux voyages.	Nous avons entamé le processus, mais nous devons nous assurer qu'il répond aux meilleures pratiques du marché.	Nous n'avons pas encore travaillé sur ce sujet.
4. Avez-vous suivi un processus d'évaluation des risques liés aux voyages qui identifie, analyse et évalue tous les risques pertinents ?	6.1 6.2 6.3 6.4	Nous avons suivi ce processus.	Nous avons entamé ce processus, mais il reste des lacunes à combler.	Nous n'avons pas encore travaillé sur ce sujet.
5. Tous les contrôles suivants sont-ils en place, le cas échéant, pour gérer les risques liés aux voyages ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorisation préalable au voyage</li> <li>• Restrictions concernant le moment et le lieu où les personnes peuvent voyager et séjourner</li> <li>• Assurance voyage générale</li> <li>• Assurance spéciale (enlèvement et rançon, par exemple)</li> <li>• Formation et information des collaborateurs qui voyagent</li> <li>• Moyens de rester en contact avec les voyageurs.</li> </ul>	7.1 7.2.1 7.2.2 7.3.2 7.3.3 7.4.2 7.4.3 7.4.4	Nous avons identifié et mis en œuvre une palette complète de contrôles afin de garantir que les risques encourus par les personnes qui voyagent sont correctement gérés.	Nous avons mis en place certains de ces contrôles, mais nous devons combler certaines lacunes.	Nous devons encore mettre en œuvre ces mesures dans plusieurs domaines. C'est principalement aux personnes qui voyagent de se débrouiller.
6. Votre entreprise a-t-elle impliqué les parties prenantes internes et externes concernées et leur a-t-elle communiqué la politique et les procédures relatives à la gestion des risques liés aux voyages en vue de leur mise en œuvre par ces parties prenantes ?	8.1 8.2	Nous avons suivi ce processus dans son intégralité.	Nous avons partiellement achevé ce processus.	Nous n'avons pas encore travaillé sur ce sujet.
7. Dans quelle mesure avez-vous mis en place des processus de suivi et de débriefing post-voyage afin que les voyageurs puissent fournir un retour d'information sur leur déplacement qui puisse être utilisé pour mettre à jour le plan d'évaluation des risques liés aux voyages ?	9.1	Nous fournissons des processus complets d'examen et de suivi à l'aide d'enquêtes, d'indicateurs et d'analyses comparatives.	Nous fournissons des processus d'examen et de suivi partiels.	Nous n'avons pas encore travaillé sur ce sujet.
8. Avez-vous mis en place des processus d'enregistrement et de reporting permettant de recueillir toutes les données pertinentes en matière de gestion des risques liés aux voyages ?	10.1	Nous disposons d'un processus complet d'enregistrement et de reporting permettant de recueillir toutes les données pertinentes.	Nous enregistrons et signalons certains incidents/certaines données, mais pas tous/toutes.	Nous n'avons pas encore travaillé sur ce sujet.

La liste de contrôle fournira aux entreprises une indication de la maturité de leur plan de gestion des risques liés aux voyages, en mettant en évidence les domaines qui doivent être développés ou inclus. Elle facilitera également la mise en œuvre des processus, des systèmes et des outils nécessaires à un cadre de gestion efficace des risques liés aux voyages.

Un examen plus approfondi de l'ensemble du Document d'orientation ISO 31030 permettra d'orienter les entreprises sur la manière de traiter proportionnellement les différents aspects des risques liés aux voyages. Tous les déplacements ne requièrent pas le même niveau de rigueur en matière d'évaluation et de gestion des risques. Ces lignes directrices permettent également aux entreprises de démontrer que les décisions relatives aux voyages sont fondées sur la capacité de l'entreprise à traiter les risques à l'aide de ressources internes ou d'une assistance externe.

Le Document d'orientation fournit en outre un ensemble complet d'options de traitement des risques qu'une entreprise peut envisager, et ces orientations aideront l'entreprise à démontrer que ses décisions en matière de gestion des risques liés aux voyages sont fondées sur des informations solides et fiables.

D'après Janene Blizzard, Vice-présidente Assurance de Personnes de Chubb EMEA, il est également essentiel que le plan de gestion des risques liés aux voyages soit mis en œuvre de manière cohérente dans l'ensemble de l'entreprise. « Lorsqu'un événement inattendu survient, aucune distinction ne doit être faite entre les collaborateurs juniors et seniors. Il est donc important que le cadre soit appliqué de la même manière à un PDG ou à tous les collaborateurs », précise Janene Blizzard.

« Il est essentiel que le conseil d'administration approuve un plan de gestion des risques liés aux voyages d'affaires et que la direction générale puisse communiquer ce plan au reste des collaborateurs. »

**Janene Blizzard, Chubb**

Introduction

L'origine de la norme ISO 31030

Perspectives sur les risques émergents dans les voyages d'affaires

Comment utiliser la norme ISO 31030

Le rôle de l'assurance



# Évolution des plans de gestion des risques liés aux voyages

**Un certain nombre de domaines sont sous-représentés dans les anciens plans de gestion des risques liés aux voyages et l'ISO contribue à leur donner plus d'importance :**

## Devoir de protection



Depuis la pandémie, cette question est devenue une préoccupation beaucoup plus importante, tant pour les employeurs que pour les collaborateurs. La norme 31030 donne une définition générale du devoir de protection, mais elle n'est pas conçue pour offrir un guide spécifique sur les questions juridiques qui s'y rapportent. Toutefois, elle reconnaît que l'obligation des employeurs envers leurs collaborateurs a évolué.

Au cours de ces dix dernières années, nous avons vu l'inclusion des voyages d'affaires/d'agrément et du télétravail dans les plans de gestion des risques, et la façon dont ils peuvent influencer le devoir de protection. Il est essentiel de s'assurer de l'engagement des collaborateurs et de la bonne compréhension du plan de gestion des risques liés aux voyages, ainsi que de la manière dont il s'applique à chacun d'entre eux. Vous pouvez mettre en place un cadre, mais la tâche est beaucoup plus difficile sans la compréhension et l'adhésion des collaborateurs. C'est là que la norme 31030 peut vous aider en montrant ce que les entreprises peuvent et doivent faire en matière de plans de gestion des risques liés aux voyages.

## Implication d'un plus grand nombre de fonctions



Auparavant, lorsqu'un assureur s'entretenait avec une entreprise au sujet de ses voyages d'affaires, il ne s'adressait qu'au responsable des risques ou des ressources humaines. Aujourd'hui, les fonctions de direction impliquées sont beaucoup plus nombreuses et toutes doivent être conscientes des risques et de l'impact des voyages d'affaires sur le devoir de protection

de l'entreprise. C'est particulièrement vrai pour les responsables de la gestion des risques, qui ont un rôle essentiel à jouer pour obtenir l'adhésion du reste de l'entreprise et définir la culture de l'entreprise. La norme ISO fournit des lignes directrices sur l'engagement des parties prenantes internes et externes afin d'assurer une mise en œuvre et une communication efficaces de la politique et des procédures de gestion des risques liés aux voyages d'affaires de l'entreprise.

## Importance des tests et de la formation



Les débriefings post-voyage sont importants car ils permettent de recueillir des données pertinentes qui peuvent être utilisées pour améliorer le plan de voyage de l'entreprise. Les gestionnaires de risques et les assureurs sont traditionnellement très doués pour recueillir des données sur les incidents liés à la santé et à la sécurité, mais ils ne sont pas aussi expérimentés en ce qui concerne les incidents survenus et ceux évités de justesse dans le cadre des voyages d'affaires. Il s'agit là d'une occasion manquée d'obtenir des informations importantes qui peuvent aider à améliorer les plans de gestion des risques liés aux voyages, comme la disponibilité des transports, la qualité de l'hébergement, la question de savoir s'il y a eu un temps de récupération suffisant avant le retour au bureau et d'autres informations liées au voyage.

Il est également utile d'organiser des exercices et des formations à l'intention des dirigeants et des responsables afin d'améliorer les processus liés aux voyages d'affaires. Un exemple est le processus d'approbation : par qui et comment. En règle générale, le prix est le principal critère de réservation des voyages, mais dès que vous

Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance



introduisez une approche basée sur les risques, cela peut créer une inquiétude et une incertitude supplémentaires parmi les responsables hiérarchiques, ce qui ralentit le processus de réservation. Les entreprises doivent utiliser la norme ISO 31030 comme référence pour instaurer une approche multi-couches basée sur le risque dans l'organisation des voyages d'affaires qui ne ralentisse pas le processus et qui soit proportionnelle au risque encouru.

## Culture d'entreprise



Il est important pour les entreprises de promouvoir une culture d'entreprise adaptée aux voyages d'affaires : une responsabilité qui incombe principalement à la direction générale, selon Janene Blizzard de Chubb. « La culture est définie par les personnes au sommet de la hiérarchie. Il est donc essentiel que le conseil d'administration approuve un plan de gestion des risques liés aux voyages d'affaires et que la direction générale puisse communiquer ce plan au reste des collaborateurs. »

Il est également important de veiller à ce que les collaborateurs soient pleinement conscients de l'aide dont ils peuvent bénéficier à l'étranger, ce qui n'est pas toujours le cas, selon James Wood, Directeur régional de la sécurité pour l'Europe du Nord chez International SOS, une société internationale de gestion des risques sanitaires et sécuritaires.

Par exemple, James Wood explique qu'International SOS a remarqué des cas spécifiques où les collaborateurs ne sollicitaient pas de soins médicaux ambulatoires pendant leur voyage, mais a constaté un pic d'absences pour cause de maladie après le voyage. Les données suggèrent que les gens ne demandent généralement pas d'aide médicale à l'étranger et souffrent en silence jusqu'à leur retour chez eux.

« Il s'agit d'une combinaison de manque de connaissances sur l'accès aux soins médicaux et de réticence à aborder ces questions à l'étranger », explique James Wood.  
« Il s'agit d'attitudes culturelles et du processus lui-même.

La norme contribuera à remédier à cette situation, afin que les voyageurs se sentent plus à l'aise dans leur accès aux soins médicaux, en particulier dans un pays dont ils ne connaissent pas l'infrastructure médicale. »

## Développements en cours



Comme pour toute nouvelle norme, des améliorations sont possibles et des changements sont probables à l'avenir, même s'il s'agira probablement d'ajouts et de modifications plutôt que de changements radicaux.

La procédure relative aux exceptions est un domaine qui pourrait nécessiter plus de travail. La norme reconnaît à juste titre que, même dans les meilleurs contrats d'assurance voyage, tous les événements ne peuvent pas être pris en compte. Certains voyages peuvent devoir être réservés en dehors du contrat. La norme soutient l'idée que le cadre doit être global et non pas limité à des paramètres restreints. Elle reconnaît la nécessité de disposer d'une procédure plutôt que de constituer un processus en soi.

Un autre développement en cours est le statut certifiable de la norme. L'ISO produit deux types de normes : le premier est une norme certifiable qui permet la validation formelle de la conformité par un tiers ; le second est un cadre qui peut vous aider à faire évoluer vos meilleures pratiques, mais qui n'est pas certifiable.

Certaines entreprises souhaitent utiliser la norme ISO 31030 pour démontrer leur engagement en matière de gestion des risques liés aux voyages et voudront valider publiquement cet engagement par le biais du processus de certification. Si l'ISO 31030 devient une norme certifiable à l'avenir, l'adoption de la norme dès aujourd'hui permettra de réduire la charge de travail lorsque la certification sera disponible. L'inconvénient potentiel est que cela devienne un exercice consistant à cocher les bonnes cases ; il doit s'agir d'un cadre global et non d'une conformité dans le simple but d'être conforme.

Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance

## Chapitre 4

# Le rôle de l'assurance

La norme ISO 31030 contribuera naturellement à faire progresser le rôle des assurances dans l'atténuation des risques liés aux voyages. Les polices d'assurance voyage sont devenues plus complètes et, tout comme pour les plans de gestion des risques liés aux voyages, l'achat d'une assurance voyage n'est plus un processus uniforme. « Les polices sont basées sur le lieu et la durée des voyages, la taille de l'entreprise et le nombre de collaborateurs », explique Xavier Florit de Chubb.

Il est également reconnu que l'assurance n'est pas seulement un filet de sécurité financier pour les entreprises, mais aussi l'une des nombreuses mesures préventives à la disposition des collaborateurs. D'après James Wood d'International SOS, l'assurance voyage devrait donc être considérée comme un avantage social pour les salariés plutôt qu'une directive les concernant.

Il ajoute que les assureurs devraient prendre part au processus d'élaboration ou de mise à jour du plan de gestion des risques liés aux voyages, et ne pas se contenter d'être une tierce partie informée des changements. « Un plan de gestion des risques liés aux voyages réellement bien conçu doit impliquer toutes les parties prenantes et intéressées qui ont un rôle à jouer. Et nous savons que les assureurs ont un rôle important à jouer dans ce domaine », ajoute James Wood.

Selon Leon Burton de Chubb, le plus grand changement de la part des assureurs en ce qui concerne les voyages d'affaires est le passage de la réactivité à la proactivité. « Traditionnellement, les assureurs se faisaient concurrence sur leur capacité à répondre à une demande d'indemnisation. Aujourd'hui, le champ de bataille se situe au niveau de l'étendue et de l'accessibilité des services inclus dans la police d'assurance », explique-t-il.

Par exemple, ces services peuvent inclure des conseils en matière de santé mentale après le voyage, ainsi qu'une série d'outils mis à la disposition des voyageurs avant et pendant leur voyage.

Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance



## Un partenaire proactif

Les assureurs peuvent proposer une formation aux voyages par le biais d'une série de cours en ligne, fournir des rapports préalables au déploiement et donner accès à des portails en ligne contenant des informations sur les voyages et les visas. Les assureurs peuvent également fournir des liens vers des sociétés d'assistance spécialisées pour les voyageurs se rendant dans des lieux à haut risque, ainsi que des applications avec suivi GPS et tableaux de bord interactifs.

Ces innovations permettent aux clients d'avoir accès à quelque chose de tangible qui atteste de leur engagement en faveur des obligations de protection. D'après Leon Burton, l'évolution des services intégrés a permis aux voyageurs d'accéder à des alertes géolocalisées et à des informations sur les prestations locales, tout en offrant aux employeurs un outil facile à utiliser pour mettre en œuvre leurs propres procédures de sécurité et de surveillance.

L'accès à la réponse de l'assureur est également simplifié grâce à une connexion unique aux services d'assistance et environ 70 % des demandes d'indemnisation de voyage sont désormais déclarées par le biais d'applications en ligne, telles que le portail des demandes d'indemnisation de Chubb.

Le retour d'information après le voyage a également son importance, selon Janene Blizzard de Chubb. « Les entreprises devraient consacrer du temps au débriefing des voyageurs, même si aucun incident majeur ne s'est produit, afin d'obtenir un retour d'information précieux permettant de faire évoluer leurs directives. »

Le rôle du courtier a lui aussi évolué. Les assureurs proposent des niveaux de couverture similaires, de sorte que le rôle du courtier est essentiel pour comprendre comment ces services peuvent

« Un plan de gestion des risques liés aux voyages réellement bien conçu doit impliquer toutes les parties prenantes et intéressées qui ont un rôle à jouer. Et nous savons que les assureurs ont un rôle important à jouer dans ce domaine. »

**James Wood, International SOS**

fonctionner. Les appels d'offres pour les contrats d'assurance voyage ne sont plus uniquement axés sur le prix, mais contiennent beaucoup plus de questions sur les conditions générales, les exclusions et les demandes de données sur les sinistres.

Le défi consiste à comprendre les besoins du voyageur : la raison pour laquelle il voyage, le secteur dans lequel il travaille et la destination où il se rend. « Ils attendent des informations avant et après le voyage et un soutien constant pendant le voyage. Le processus de déclaration des incidents doit être clair. Il ne peut pas s'improviser », précise Xavier Florit.

La pandémie a eu pour conséquence immédiate une plus grande attention et une meilleure prise de conscience des risques dans tous les aspects de la vie, y compris les voyages d'affaires. C'est précisément ce que les collaborateurs attendent de leur employeur, et l'utilisation efficace de la norme ISO 31030 pour élaborer et tester un programme complet de gestion des risques liés aux voyages est un outil essentiel pour répondre à cette attente.

Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

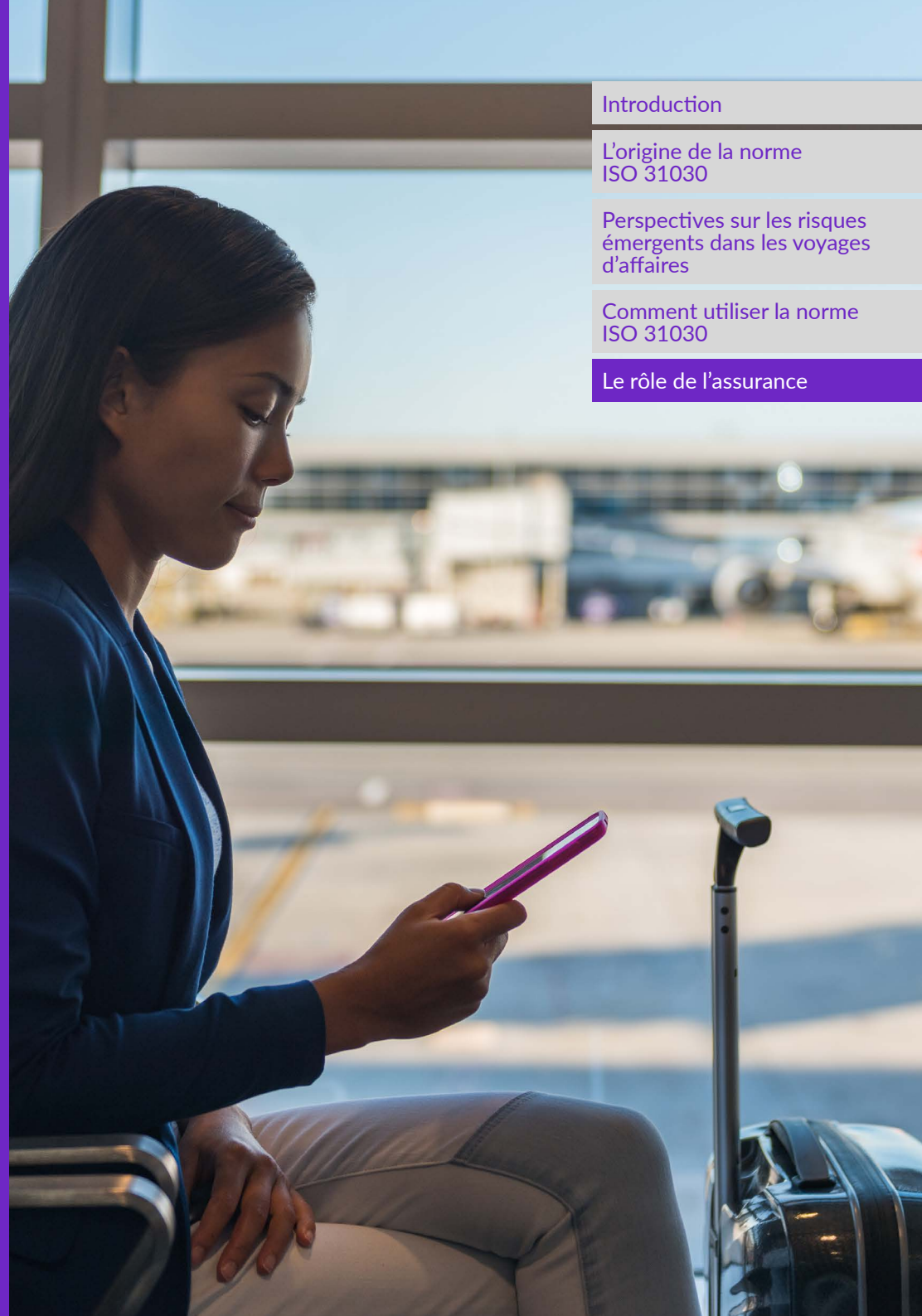
Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance



# Points importants à retenir

- La norme ISO 31030 fournit aux entreprises un référentiel pour évaluer, élaborer, mettre en œuvre et réviser un cadre efficace de gestion des risques liés aux voyages.
- La norme ISO 31030 souligne l'importance du devoir de protection, de l'implication d'un plus grand nombre de fonctions organisationnelles, des tests et de la formation aux processus de voyages d'affaires des entreprises, ainsi que de la sensibilisation et de l'engagement des collaborateurs à l'égard des procédures de gestion des risques liés aux voyages d'affaires de leur entreprise.
- Les entreprises doivent impliquer plusieurs parties prenantes, notamment les RH, l'IT et les responsables hiérarchiques, dans l'élaboration de plans de gestion des risques liés aux voyages, et tous doivent comprendre les risques et l'impact sur le devoir de protection de l'entreprise.
- Les entreprises ont tout intérêt à adopter une approche plus juridique de l'identification et de la prise en compte des risques posés par les voyages d'affaires dans leur cadre de gestion des risques.
- La fonction de gestion des risques a un rôle essentiel à jouer pour s'assurer de l'adhésion et de l'appropriation du plan de gestion des risques liés aux voyages d'affaires par la direction générale.
- Les débriefings post-voyage, les tests et la formation sont importants pour améliorer les plans de gestion des risques liés aux voyages.
- Il faut encourager une culture d'entreprise, instaurée par la direction, dans laquelle les risques liés aux voyages sont pris au sérieux, afin de s'assurer que les collaborateurs comprennent et connaissent parfaitement les procédures et l'aide à leur disposition lorsqu'ils se trouvent à l'étranger.
- Les assureurs sont passés d'une approche réactive à une approche proactive et peuvent intervenir en tant que partenaire dans la formulation d'une politique adaptée aux besoins de l'entreprise et œuvrer ainsi en faveur d'un plan complet de gestion des risques liés aux voyages.



Introduction

L'origine de la norme  
ISO 31030

Perspectives sur les risques  
émergents dans les voyages  
d'affaires

Comment utiliser la norme  
ISO 31030

Le rôle de l'assurance



# Que propose Chubb ?

Pour vous aider à prendre soin de vos collaborateurs pendant leurs déplacements, Chubb a développé Chubb Business Travel, une proposition d'assurance voyage d'affaires qui associe une couverture complète, une assistance 24/7 et des solutions numériques innovantes pour les collaborateurs qui voyagent pour des raisons professionnelles.

La proposition Business Travel a été créée en vue d'accompagner les gestionnaires de risques, les responsables RH et les acheteurs d'assurance voyage d'affaires des petites et grandes entreprises dans leurs devoirs de protection. Nous sommes en mesure de fournir aux collaborateurs des niveaux de service et de couverture optimaux leur permettant de voyager en toute confiance.

**Pour en savoir plus sur l'expertise de Chubb en matière de gestion des risques liés aux voyages et sur nos produits et services pour les voyages d'affaires, [cliquez ici](#).**

## Alignement sur les normes ISO

Une politique Chubb vous aidera à aligner vos protocoles sur certaines des exigences clés de la norme ISO :

Norme ISO	Réponse Chubb
Compétence (7.4.2)	Formation à la prévention des risques avant le déplacement par le biais de modules d'apprentissage en ligne
Informations, conseils et mises à jour (7.4.3)	Informations sur la santé, la culture et la sécurité spécifiques à chaque lieu, fournies avant et pendant les voyages, y compris des alertes en direct basées sur le lieu pour le voyageur et le gestionnaire de risques
Plateformes de communication (7.4.4)	Possibilité de communiquer directement avec les voyageurs, individuellement ou collectivement, via notre application
Gestion de séjour (7.4.8)	Évaluation détaillée de l'itinéraire et de l'emplacement pour les destinations à risque élevé ou extrême
Traitement médical (7.4.9.3) ; services d'assistance médicale et de sécurité (7.4.10) ; contacts en cas d'incident et d'urgence (7.4.12)	Accès 24/7 à des conseils professionnels en matière de santé et de sécurité
Localisation des voyageurs (7.4.13)	Suivi des voyageurs et des risques en temps réel via l'application Chubb Travel Smart

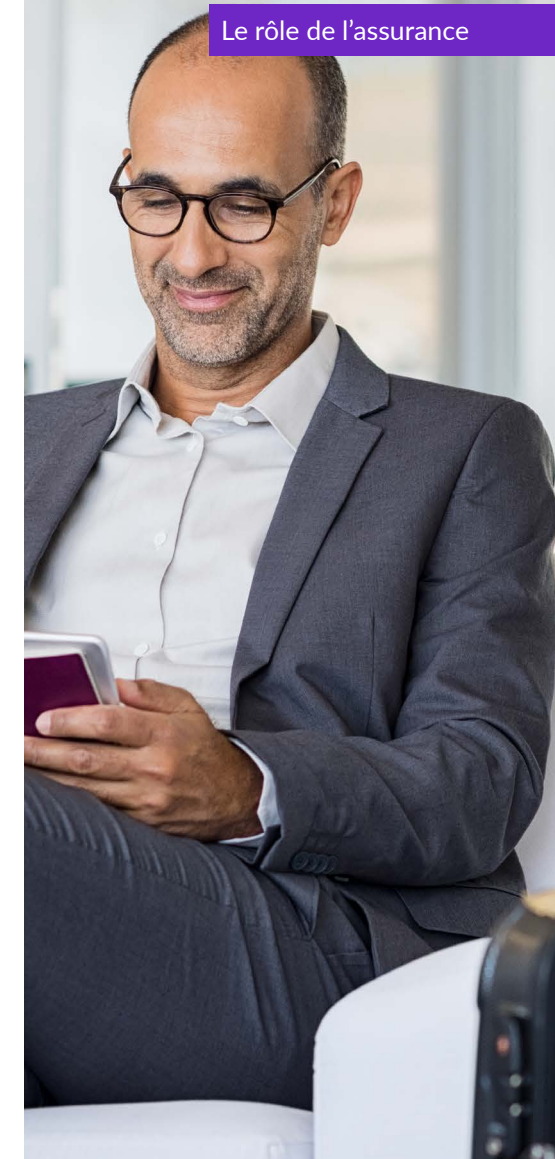
Introduction

L'origine de la norme ISO 31030

Perspectives sur les risques émergents dans les voyages d'affaires

Comment utiliser la norme ISO 31030

Le rôle de l'assurance



Le contenu de ce document est fourni à titre d'information uniquement, et ne constitue ni des conseils personnalisés ni une recommandation de produits ou de services à quelque particulier ou entreprise que ce soit.

Chubb European Group SE, entreprise régie par le Code des assurances, au capital social de 896 176 662 euros, sise La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 450 327 374.

Présenté par

**Commercial Risk** <sup>CR</sup>  
*Insurance & Risk Management News*

En partenariat avec

**CHUBB**®

FR8521-CRE 06/23

