# meilleures pratiques

|  |
| --- |
| **Gouvernance** |
| **Document de gouvernance** La position de l'organisation sur de nombreux aspects de la gestion des risques liés aux voyages doit être clairement définie dans un document. Toutes ces décisions déterminent l’appétit au risque de l'organisation et les diverses mesures préventives, les procédures de gestion des risques et les protocoles à mettre en œuvre pour répondre aux exigences de diligence raisonnable imposées par la législation et mettre en œuvre les meilleures pratiques proposées par la norme ISO31030. Voici quelques éléments à prendre en compte :* Diligence raisonnable, responsabilité individuelle et appétit au risque.
* Approches de la gestion de la sécurité et circonstances d'application.
* Communications, y compris l'utilisation des médias sociaux.
* Positionnement sur le harcèlement et la discrimination adapté au contexte des voyages.
* Le processus de sélection des parties prenantes.
 |
|  |
| **La prévention** |
| **Processus de développement des activités**L'organisation doit disposer d'un processus clair d'élaboration des projets internationaux et d'approbation des voyages qui comprend, entre autres, un examen de leur contexte en matière de santé, de sécurité et de sûreté.Le processus doit comprendre une évaluation des risques, c'est-à-dire un recensement des informations permettant d'approuver le voyage, tout en tenant compte de l’appétit au risque de l'organisation. C'est à partir de ces informations qu'il est possible d'évaluer objectivement la sécurité et donc la possibilité d'organiser ou non un voyage dans un pays ou une région. Pour être complète, l'évaluation doit comprendre une compréhension du contexte général, puis une analyse des risques liés aux activités poursuivies à destination et prendre en compte les vulnérabilités des personnes qui voyagent. Pour que cette analyse réponde aux meilleures pratiques en matière de gestion des risques, elle doit inclure une visite sur le terrain. |
| **Processus de sélection des partenaires** Il convient d'établir un processus défini dans lequel les critères spécifiques requis par l'organisation sont indiqués. La responsabilité de la sélection des partenaires doit incomber à une personne ou à un groupe compétent et désigné. La mise en place d'un mécanisme d'approbation assorti de critères exhaustifs concernant la santé et la sécurité des personnes qui voyagent est une pratique à encourager. Le processus de sélection doit prendre en compte les compétences du partenaire pour contribuer à la sécurité du voyage et sa capacité à réagir de manière appropriée à une crise et, par conséquent, sa capacité à contribuer à sa résolution. Bien que l'organisation soit convaincue que ses partenaires sont en mesure de prévenir et de gérer une crise, des preuves concernant des éléments spécifiques doivent le démontrer (processus de sélection et d'évaluation). |
| **Processus de sélection des ressources humaines** Un processus de sélection devrait permettre d'identifier à l'avance les vulnérabilités, les conditions préexistantes, les intentions ou les comportements potentiellement nuisibles ou dangereux des personnes qui pourraient avoir une influence négative sur le déroulement du voyage. L'organisation doit sélectionner ses ressources humaines sur la base de critères liés à leurs rôles et responsabilités ainsi qu'au cadre spécifique de l'activité.L'organisation doit se réserver le droit de refuser la participation d'une personne ou de la retirer d'une activité en cours pour des raisons légitimes telles que son état de santé, ses problèmes de comportement, son casier judiciaire ou d'autres facteurs de vulnérabilité susceptibles de compromettre sa santé et sa sécurité ou celles des personnes qui voyagent avec elle. |
| **Processus médical**Une procédure médicale devrait être définie pour s'assurer que les personnes qui voyagent sont en assez bonne santé pour participer à un voyage où les conditions sanitaires sont différentes de celles du Canada. L'organisation devrait également se positionner sur la vaccination, notamment en ce qui concerne les vaccins hautement recommandés mais non obligatoires.  |
| **Sensibilisation et formation**Les personnes qui voyagent devraient suivre une ou plusieurs formations avant le départ afin de couvrir tous les sujets nécessaires à leur préparation. La formation devrait porter sur la destination, les comportements préventifs, les consignes de sécurité, les vulnérabilités individuelles, la vie interculturelle et la vie en groupe. Elle devrait fournir des informations sur les risques associés aux séjours à l'étranger, sensibiliser les participantes et les participants et les rendre responsables de leur santé et de leur sécurité. Une formation supplémentaire à la sécurité devrait être dispensée par le partenaire à l'arrivée à destination. Le partenaire est le mieux placé pour montrer les réalités du terrain et présenter les questions de sécurité.Une formation devrait être dispensée pour maintenir ou accroître les capacités du personnel chargé de superviser les voyages au Canada. |
| **Reconnaissance des rôles et des responsabilités***Protocole d'accord de partenariat* L'organisation doit signer des protocoles d'accord avec chacun de ses partenaires (au Canada et à l'étranger) dans lesquels sont stipulés les rôles et les responsabilités en matière de santé et de sécurité des personnes qui voyagent.*Protocole d'accord sur les gens du voyage* Toutes les personnes qui voyagent (membres du personnel, guides de groupe, étudiantes et étudiants, stagiaires, bénévoles, etc.) doivent être tenus de signer un contrat définissant le rôle et les responsabilités de chacune et chacun. |
| **Procédures administratives***Consentement éclairé* L'organisation doit disposer d'un formulaire de consentement éclairé aux risques, clair et complet, que toute personne doit signer après avoir suivi une formation avant le départ.*Inscription sur le site d'Affaires mondiales Canada* L'inscription au site GAC doit être effectuée avant chaque départ, soit par les participantes et participants, soit par l'organisation elle-même. *Prolongation de voyage à des fins personnelles*L'organisation doit disposer d'un document permettant de prolonger un séjour au-delà des dates d'activité sans que l'organisation n'en soit responsable. *Procédure d'accompagnement unique*Dans le cas d'un voyage en groupe où il n'y a qu'une seule personne accompagnatrice, un ou plusieurs membres du groupe doivent être identifiés comme ressources en cas de crise pour soutenir cette personne ou agir en tant que porte-parole ou chef de groupe au cas où elle serait dans l'incapacité de le faire. |
| **Guide de sécurité pour les pays**Pour chacun des pays dans lesquels les voyages ont lieu, l'organisation devrait élaborer un guide de sécurité du pays afin d'identifier les risques présents à destination et d'introduire des mesures et des procédures spécifiques avant le départ. Ce document permet, entre autres, de mettre en œuvre les stratégies d'atténuation nécessaires pour respecter l’appétit au risque de l'organisation. Le document centralise également les procédures de communication et les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence (police, ambassade, pompiers, etc.) en fonction de la destination et de l'activité. |
| **Premiers soins**Dans le cas d'une activité de groupe, la personne accompagnatrice ou le partenaire du groupe doit être formé aux premiers soins (en fonction du contexte de l'activité) et l'organisation doit fournir une trousse de premiers soins. Dans le cas d'une activité individuelle, les personnes qui voyagent doivent être formées aux premiers soins et l'organisation doit leur fournir une liste d'articles à inclure dans leur trousse. |
| **Contrôle de l'information**Lorsque des personnes sont présentes dans un pays et une région donnés, l'organisation doit surveiller les informations afin d'identifier les éléments/événements susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité de ses voyageuses et voyageurs tout au long de leur séjour, en fonction du contexte sanitaire et de la sécurité. |
|  |
| **Gestion de crise** |
| **Communication**L'organisation devrait disposer d'un processus de communication permettant des échanges bidirectionnels. Des moyens de communication adaptés au type d'activités menées et à leur localisation devraient être accessibles. *Gestion des contacts en cas d'urgence* L'organisation doit fournir les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence et les procédures de communication. |
| **Accès aux ressources**L'organisation doit disposer d'une procédure simple pour libérer les ressources humaines, financières et matérielles si nécessaire. |
| **Système sécurisé de gestion de l'information** Il est recommandé à l'organisation de disposer d'un système central et sécurisé de stockage des données, car un accès rapide et pratique aux informations personnelles des personnes qui voyagent permet de gérer efficacement les situations non-désirées.  |
| **Cellule de crise**La gestion de crise doit être structurée. Des ressources humaines doivent être consacrées à la gestion des crises afin de constituer une cellule de crise adaptée aux déplacements à l'étranger.*Protocole de gestion de crise*La gestion de crise doit être effectuée selon des procédures prédéterminées. Le protocole doit donc être le principal outil de la cellule de crise. Les rôles et responsabilités des membres de la cellule de crise, la classification des niveaux d'urgence et les procédures de communication doivent y figurer.*Procédures opérationnelles standard* Toute organisation devrait disposer de procédures d’opération standard (POS) pour les situations les plus susceptibles de se produire lors d'un voyage, ainsi que pour toutes les autres situations que l'organisation juge nécessaires. Ces POS doivent être connues de toutes les parties prenantes (cellule de crise, voyageuses et voyageurs, partenaires, gestionnaires, etc.) |
| **Assurance**L'organisation doit s'assurer que ses personnes qui voyagent sont couvertes par son assurance responsabilité civile et son assurance maladie/rapatriement. |
|  |
| **Suivi et évaluation**  |
| **Processus de signalement des événements** L'organisation doit avoir mis en place un processus de signalement des événements afin d'identifier les incidents ou les accidents et leurs causes. Cela devrait permettre de mettre en œuvre les améliorations nécessaires pour réduire la probabilité que d'autres incidents se produisent ou pour mieux gérer la crise. |
| **Processus d'évaluation des activités**L'organisation doit avoir mis en place un processus d'évaluation des voyages dans le cadre desquelles une attention particulière est accordée à la sécurité.  |
| **Mécanisme d'examen des documents** Les procédures et documents relatifs à la sécurité doivent être revus périodiquement. |
| **Activité de débriefing**L'organisation devrait organiser une activité de retour d'information après chaque crise. |