



Conseils aux voyageurs

EN DÉPLACEMENT PROFESSIONNEL



CRÉDIT AGRICOLE S.A.



CONSEILS AUX VOYAGEURS 3

RÈGLES D'OR 5

CONSEILS AVANT LE DÉPART 6

Conseils sanitaires.....	6
Conseils vestimentaires	6
Dernières informations et moyens de communication.....	7
Formalités	8
Check-list de voyage	9
Vos bagages	10
À l'aéroport	11
Durant le vol	11

CONSEILS À L'ARRIVÉE 12

À votre arrivée.....	12
Formalités d'immigration.....	13
Passage en douane.....	13

SUR PLACE 14

Comportements et attitudes	14
Les rencontres	15
Le téléphone	16
Protection de l'information	17
Déplacements	18
Information	18
Taxi	19
Accident de la circulation	20
Hébergement	21
Contrôle par les forces de police	22
Crise sociale et grève	22
Catastrophes naturelles	23

CONSEILS EN CAS DE SITUATION EXTRÊME 24

Agression	24
Détournement d'avion, de train, de bus... ..	25
Enlèvement	25
Comportement	26
Prise de conscience	27

AU RETOUR 28

Débriefing de fin de mission	28
En cas de traumatisme	29
Contacts et liens utiles	30



Retrouvez ce drapeau pour les pays à risque.



La sécurité physique des collaborateurs, notamment lors des déplacements professionnels, est devenue un enjeu et un engagement en ligne avec les valeurs de Crédit Agricole S.A..

Lors de vos déplacements professionnels vous pouvez être confronté à des risques particuliers de toute nature (criminel, politique, naturel, etc.).

Ce guide a été conçu pour vous aider à bien préparer votre voyage et vous aider à éviter et/ou gérer au mieux des situations d'urgence.

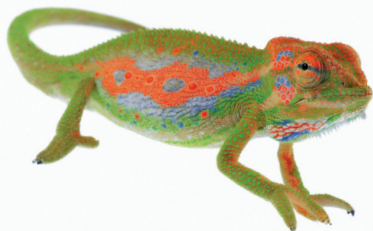
Conservez le précieusement avec votre passeport et pensez à le relire avant chaque départ en voyage.

En adoptant une attitude efficace, en ayant les bons réflexes et en respectant les conseils contenus dans ce guide, vous réduirez considérablement les risques de vol, d'agression ou de fuite d'information, vous vous protégerez et vous protégerez l'entreprise que vous représentez.



**N'attirez pas
l'attention sur vous**

**En règle générale :
Anonymat et Discrétion
=
Tranquillité**





Avant toute chose,
la première des règles
pour assurer votre sécurité
est de réserver vos voyages, dans
leur intégralité, via l'agence de
voyage agréée par le groupe
Crédit Agricole S.A., à savoir :

American Express voyages d'affaires

(avion, train, location de véhicule, hôtel, ...)

via l'outil de réservation en ligne AeTM

[www.axexplore.com/gbt/portalpublic/
nom de votre entité \(ex: ca_sa; amundi\)](http://www.axexplore.com/gbt/portalpublic/nom%20de%20votre%20entit%C3%A9%20(ex:%20ca_sa;%20amundi))

**Il s'agit là d'une condition
impérative à respecter
pour pouvoir vous localiser
au plus vite en cas de besoin.**



Les derniers préparatifs et la vérification des derniers détails vont vous permettre de ne rien oublier et de voyager en toute tranquillité.

Les conseils sanitaires



- Visite préalable, carnet de vaccination à jour.
- Si vous suivez un traitement médical, prenez l'ordonnance et les médicaments dans leur emballage.
- Si vous êtes porteurs de lunettes, pensez à prévoir une paire de rechange.

Les conseils vestimentaires

- Prévoyez des vêtements cohérents avec les us et coutumes locaux.
- Évitez d'afficher tout signe extérieur de richesse.
- Évitez les signes d'appartenance au groupe Crédit Agricole S.A..





Les dernières informations et les moyens de communication

- Consultez les informations contenues sur le portail PLANIS accessible via le lien suivant <https://travelsecurity.garda.com/> et notamment la rubrique "Conseils aux voyageurs".
- Consultez les informations contenues sur le site du Ministère des Affaires Étrangères et Européennes (MAEE) à la rubrique « Conseils aux voyageurs »

www.diplomatie.gouv.fr/voyageurs

et inscrivez-vous sur le dispositif ARIANE accessible sur ce même site.

- Vérifiez que vous disposez d'un téléphone mobile bénéficiant de l'accès à l'international et qu'il est compatible dans le pays de destination.
- Demandez conseils aux personnes de votre entourage professionnel qui se sont déjà rendues dans votre pays de destination.
- En cas de besoin vous pouvez interroger le département Sûreté-Sécurité-Prévention de Crédit Agricole S.A. à l'adresse suivante :

voyageurs.securite@credit-agricole-sa.fr



Formalités

- Vérifiez les conditions de validité de votre passeport exigées par le pays de destination.
- N'attendez pas le dernier moment pour solliciter l'éventuel VISA.
- Prévoyez des photocopies de vos documents officiels et notamment de votre passeport et gardez une copie sur vous, une autre à votre domicile ou au bureau et une autre sur votre adresse mail personnelle. Ainsi en cas de perte durant votre séjour il vous sera plus facile d'en refaire un autre.
- Vérifiez la validité de votre carte de crédit, votre seuil d'autorisation à l'étranger et éventuellement prévenez votre banquier.
- Ayez sur vous deux photographies d'identité qui vous seront utiles pour refaire votre passeport en cas de perte.





Check-list de voyage

- Passeport et visas.
- Permis de conduire.
- Titre de transport.
- Carnet international de vaccination ; carte mentionnant votre groupe sanguin.
- Monnaie locale + petites coupures ; carte de crédit.
- Bagage à main équipé d'un cadenas ; montre et/ou bijoux discrets.
- Numéros de téléphones utiles (contact du groupe Crédit Agricole S.A. sur place ; Ministère des Affaires Étrangères ; ambassades et consulats, ...).
- Chargeur de batterie de téléphone et d'ordinateur.
- Le cas échéant un adaptateur et/ou transformateur électrique.
- La carte du voyageur Crédit Agricole S.A. ; glissez-la dans votre portefeuille (page 30).



Vos bagages

- Ne mettez aucun document de travail (ordinateur, PDA ou téléphone) en soute d'avion, dans les casiers à bagages du train ou dans le coffre du taxi. Conservez-les sur vous en toutes circonstances.
- Prenez de préférence des valises robustes homologuées, dotées de systèmes de verrouillage fiables et dissuasifs.
- N'utilisez pas de carte de visite comme étiquette de bagages. N'inscrivez que votre nom et votre adresse professionnelle (pas de raison sociale ni d'adresse privée).
- Ne transportez aucun document au contenu pouvant être considéré comme offensant ou provoquant
- N'acceptez aucun document ou colis d'une tierce personne.
- N'emportez avec vous que les documents nécessaires à votre déplacement.
- Dans le train, évitez de placer vos bagages sous votre siège.





A l'aéroport

- Prévoyez un temps suffisant pour les formalités d'embarquement.
- Évitez les longues procédures d'enregistrement en effectuant la réservation des sièges à l'avance via l'agence de voyage et en confirmant vos réservations 72 heures à l'avance. Enregistrez-vous en ligne sur le site de la compagnie (disponible 30 heures avant le départ).
- Évitez toute attente prolongée dans la zone de l'aéroport accessible au public et rendez-vous le plus rapidement possible à la porte d'embarquement ou dans un salon d'attente.
- Surveillez vos bagages à main, notamment lorsque vous les posez à terre à côté de vous.
- Soyez extrêmement vigilant dans les files d'attente.



Durant le vol

- La prudence est de rigueur, il convient donc de rester le plus discret possible, notamment dans les conversations avec les autres passagers, sur sa profession et les motivations du voyage.



L'arrivée dans un nouveau pays, le temps de vol, le décalage horaire et culturel, autant d'éléments qui peuvent constituer des facteurs de stress.

À votre arrivée

- Utilisez un code et/ou un signe distinctif défini au préalable avec la personne chargée de vous accueillir.
- Soyez discret, évitez de vous joindre aux regroupements et mouvements de foule.
- Évitez de mentionner votre nom et votre appartenance à l'entreprise.
- Demandez à l'agence de voyage d'organiser votre transfert de l'aéroport à l'hôtel.





Formalités d'immigration

- Anticipez les renseignements qui vous seront demandés et remplissez la fiche d'immigration pendant le vol.
- Soyez explicite sans pour autant donner trop d'informations.

Passage en douane

- Respectez les formalités de passage en douane : renseignez-vous au préalable sur les éventuelles restrictions et interdictions du pays de destination.
- Attendez calmement votre tour, même si vous êtes en retard.
- Respectez les consignes édictées telles que les lignes et couloirs d'attente.
- Accédez à toutes les demandes calmement sans manifester d'énervement ou d'agacement devant l'éventuel excès de zèle des agents chargés des opérations de contrôle, en cas de fouille des bagages par exemple.



Durant la durée de votre séjour, restez informé sur la situation sécuritaire du pays

Comportements et attitudes

- Respectez les lois et usage en vigueur dans le pays.
- Connaissez et respectez les traditions de la communauté d'accueil.
- Respectez les populations locales.
- Respectez l'environnement.
- Évitez l'usage intempestif de l'appareil photo. Ne photographiez pas les immeubles gouvernementaux et installations militaires ou policières.
- Évitez les commentaires sur la situation internationale et ne vous mêlez pas de discussions politiques ou religieuses.
- Sélectionnez les endroits que vous fréquentez, notamment les soirs et les week-ends.
- Renseignez-vous sur les jours de fêtes et les coutumes locales qui pourraient affecter votre séjour dans le pays de destination.



Les rencontres

- Ne communiquez aucune information professionnelle précise comme votre position exacte dans l'entreprise, vos rendez-vous, vos déplacements, vos projets en cours, à des interlocuteurs qui ne sont pas légitimes pour les recevoir.
- Méfiez-vous des ambiances festives : convivialité et confidentialité sont difficiles à concilier.
- Méfiez-vous des personnes trop « avenantes » qui souhaitent faire connaissance.
- Gardez votre « capacité d'étonnement » face à des questions trop précises.





Le téléphone

- Lors d'un appel entrant, assurez-vous de l'identité de votre interlocuteur avant d'entamer toute conversation.
- D'une manière générale, que ce soit dans une cabine publique, de votre chambre d'hôtel ou de votre portable, évitez d'aborder des sujets sensibles.
- Dans les transports en commun et dans les lieux publics soyez discrets en toutes circonstances, vos voisins peuvent écouter aisément vos conversations.





Protection de l'information

- Avant votre départ, sauvegardez ou transférez vos données sensibles sur un espace sécurisé.
- Quand vous quittez un véhicule, vérifiez que vous n'avez rien oublié à l'intérieur.
- N'utilisez pas le coffre-fort de la chambre d'hôtel pour stocker vos documents de travail ou votre ordinateur.
- Évitez de travailler sur des documents sensibles dans les transports (train, avion, bus) : vos voisins sont aux premières loges pour capter le contenu de l'information très facilement.
- Évitez de taper et/ou télécharger des documents dans les « Business Center », ils restent dans les fichiers « temporaires », il est donc difficile de les effacer et demeurent donc consultables.
- Au restaurant, lors des repas d'affaires, choisissez une table située à l'abri des oreilles indiscretes.
- Ne prêtez pas une clé USB sur laquelle se trouvent des informations sensibles et ne connectez pas une clé USB inconnue à votre ordinateur.
- Vous pouvez également consulter le site de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) accessible à l'aide du lien suivant : https://www.ssi.gouv.fr/uploads/IMG/pdf/passeport_voyageurs_anssi.pdf





Déplacements

- Variez vos itinéraires et vos horaires. 🚩
- Évitez de conduire votre véhicule vous-même. 🚩
- Verrouillez toutes les portes et fenêtres de votre véhicule.
- Gardez sur vous des photocopies de vos papiers et documents officiels, rangés à l'écart de votre portefeuille.
- Respectez les zones de mobilité définies par votre visa.
- En toutes circonstances, prévenez une tierce personne des déplacements que vous pouvez être amené à faire dans le pays d'accueil, à titre professionnel comme personnel.



Information

- Suivez l'actualité dans les médias locaux et internationaux afin de vous tenir informé notamment sur le plan sécuritaire.



Taxi

- Dans la mesure du possible privilégiez le véhicule et le chauffeur de l'établissement du groupe Crédit Agricole S.A. dans le pays de destination.
- N'utilisez que des taxis officiels, en poste dans les stations ou commandés par les hôtels.
- Évitez les taxis en maraude, trop avenants, aux tarifs défiant toute concurrence.
- Vérifiez la présence d'un compteur et sa mise en service au début de la course.





Accident de la circulation




- Verrouillez les portes et vitres du véhicule.
- Restez dans le véhicule et laissez le chauffeur régler la situation.
- En cas d'aggravation, rendez vous au poste de police le plus proche.
- Contactez votre interlocuteur Crédit Agricole SA sur place et rapportez les circonstances exactes de l'accident.
- Si vous êtes témoin d'un accident, évitez d'intervenir : le simple fait d'être un étranger peut vous être préjudiciable.





Hébergement

- Sélectionnez vos hôtels dans la liste de ceux retenus par le groupe Crédit Agricole S.A.
- 
- Choisissez de préférence un hôtel à proximité de votre lieu de travail afin de limiter de longs trajets dans des villes inconnues.
- Évitez si possible les chambres d'accès faciles depuis les balcons et terrasses. N'hésitez pas, le cas échéant, à demander une autre chambre.
- Prenez connaissance du plan d'évacuation de l'hôtel et repérez les issues de secours.
- Vérifiez soigneusement la chambre et notamment le bon fonctionnement du verrouillage des portes et fenêtres
- Utilisez le coffre-fort de votre chambre pour y déposer vos objets de valeurs et vos documents de voyage.
- Ne laissez traîner aucun document dans votre chambre.
- En cas de visite, notamment non prévue, utilisez les entrebâilleurs de porte.
- Restez discret vis-à-vis du personnel de l'hôtel.



Contrôle par les forces de Police

- Écoutez et coopérez calmement.
- Montrez vos mains, évitez les gestes brusques et prévenez les policiers des gestes que vous allez faire.
 - La nuit, demandez au chauffeur d'éteindre ses feux et d'allumer le plafonnier.
 - Ne signez aucun document que vous ne comprenez pas.
 - Si vous êtes arrêté, demandez la permission de contacter le consulat de votre pays le plus proche. Ce droit vous est acquis selon les accords internationaux. Si ce droit vous est refusé, insistez poliment.



Crise sociale et grève

- Renseignez-vous, avant votre départ et durant votre séjour, sur les tensions sociales dans votre zone de déplacement.
 - Restez à l'écart de tout rassemblement ou attroupement.



- En cas de barrages dans les rues, rentrez immédiatement à votre hôtel et rendez compte à votre hiérarchie.
- En cas d'intervention des forces de l'ordre, mettez-vous à l'abri et attendez le retour au calme.
- À la fin de l'événement, rendez compte à votre hiérarchie.

Catastrophes naturelles

- Inondation/ouragan : restez enfermé et éloignez-vous des fenêtres. Écoutez les consignes des autorités locales (TV/radio).
- Séisme : abritez-vous sous une table solide ou l'encadrement d'une porte. Éloignez-vous des fenêtres ou de tout objet pouvant tomber. En voiture, arrêtez-vous en espace libre (loin des ponts, édifices, poteaux électriques, arbres, bord de mer...).
- Certaines catastrophes peuvent affecter le trafic aérien. Dans ces cas contactez l'agence de voyage au numéro d'urgence figurant dans ce guide (page 31) et attendez-vous à être contacté par l'agence de voyage directement ou par le département Sécurité-Sûreté-Prévention de Crédit Agricole S.A..





À l'occasion d'un voyage à l'étranger, les risques de se retrouver pris en otage ou kidnappé sont très minimales, mais restent néanmoins possibles. À cet égard quelques conseils...



Détournement d'avion, de train, de bus ...

- Restez le plus discret et le plus neutre possible, écoutez et suivez les instructions des preneurs d'otages.
- Demandez toujours l'autorisation de vous lever (pour aller aux toilettes notamment).
- Vérifiez qu'aucun de vos objets personnels n'attire l'attention.
- En cas d'assaut par les forces de police, protégez-vous et identifiez-vous comme otage en levant les mains.
- Ne ramassez jamais une arme tombée au sol.



Enlèvement

- Ne pas résister ou tenter de fuir, restez calme et suivez les instructions des ravisseurs.
- N'adoptez pas une attitude suppliante, acceptez les ordres qui vous seront donnés. Évitez toute discussion politique et gardez une attitude neutre.
- Obtenez des ravisseurs qu'ils utilisent votre nom, cela les conduira à vous considérer comme une personne et réduira les tensions.
- Organisez votre quotidien : toilette, exercices physiques, jeux mentaux pour occuper votre esprit.
- Si vous suivez un traitement médical, signalez-le à vos ravisseurs.

Agression (avec ou sans arme)

- Pour minimiser les risques d'attaque, évitez de sortir seul et ne fréquentez que des rues bien éclairées.
- En cas d'attaque ou d'agression, ne tentez pas de résister. Signalez et expliquez tous vos gestes aux agresseurs en gardant les mains en évidence, en évitant de les dévisager. Gardez à l'esprit qu'ils sont aussi stressés que vous.
- Remettez les clés de votre véhicule et vos objets de valeurs sans opposition, votre survie passe avant toute chose.
- À la fin de l'événement, alertez votre hiérarchie, votre RH et la sécurité des voyageurs Crédit Agricole S.A..



Après un premier instant d'irréalité qu'il est important de dépasser rapidement, on peut généralement observer les comportements suivants :

- L'immobilité stuporeuse (impossibilité de faire un mouvement, de crier) jusqu'à plusieurs minutes.
- L'agitation stérile (actions inutiles ou à risques).



La prise de conscience

- Perception du danger.
- Risque de surestimation ou de sous-estimation.

Quelle que soit la situation

- Restez neutre et discret.
- Contrôlez toutes vos émotions

Connaître les réactions face au stress permet de mieux maîtriser son comportement en cas d'incident





Débriefing de fin de mission

- Rendez compte de tout incident ou situation alarmante ; de toute anomalie matérielle ou dans vos relations avec autrui et de tout élément permettant d'améliorer la sécurité des déplacements du personnel du Groupe Crédit Agricole S.A..
- Vos points de contact sont votre hiérarchie et le département Sécurité-Sûreté-Prévention de Crédit Agricole S.A..
- Il pourra vous être demandé de rédiger un mémo retraçant les faits.





En cas de traumatisme

- Certains événements peuvent vous avoir traumatisé durant votre séjour : agression, etc... Dans ces cas le service médical de votre entité peut vous apporter une aide.
- Vous constituez une source d'information importante sur la situation sécuritaire du pays visité : participez à la culture de sécurité de l'entreprise et à la sécurité de vos collègues qui seront amenés à voyager dans les mêmes pays.

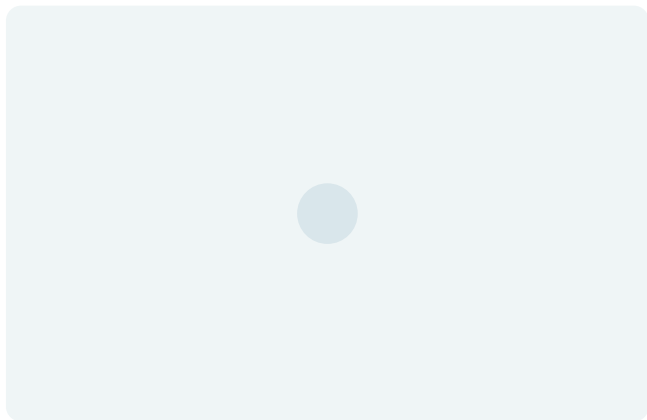




Mes numéros d'urgence

exemple : Centre d'opposition en cas de perte
ou de vol de la Carte Bancaire.

Ma carte du voyageur





Urgence

Allianz 

Sécurité des Voyageurs CASA

voyageurs.securite@credit-agricole-sa.fr

American Express voyages d'affaires

En cas d'urgence,
seulement en dehors des horaires d'ouverture (8h30-18h30)

☎ +33 (0)1 72 03 96 91

Conseils aux voyageurs

CASA-PLANIS : <https://travelsecurity.garda.com/>

Internet : www.diplomatie.gouv.fr/voyageurs



BANQUE DE GESTION PRIVÉE INDOSUEZ



Ce document est strictement réservé à un usage interne
et ne doit en aucun cas être diffusé à l'extérieur.

Mars 2021

Crédit photos : Thinkstock
Conçu et réalisé par Crédit Agricole Immobilier • Production Graphique