GUIDE DE BONNES PRATIQUES



Vigilance attentat : les bons comportements

Guide pratique pour les **équipes de direction des espaces commerciaux**

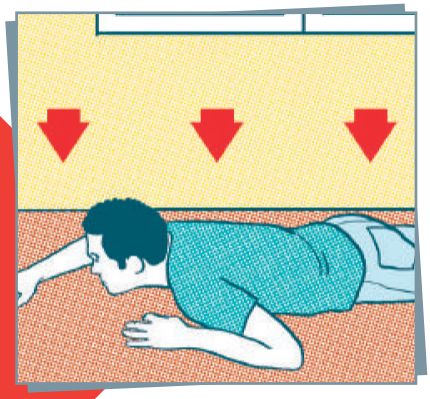
Février 2016

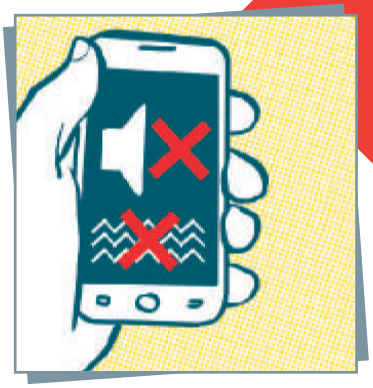
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Avertissement

Ce guide n'a pas vocation à se substituer à la réglementation en vigueur. Son but est de dispenser des conseils pratiques aux responsables des espaces commerciaux. Il ne crée donc pas de nouvelles obligations juridiques, en particulier dans le domaine de la sûreté.









INTRODUCTION

“Le risque d’attaque armée pourrait se maintenir durablement à un niveau élevé. Ce contexte impose le maintien des postures Vigipirate. Dans ce cadre, les pouvoirs publics tout comme les entreprises adoptent une démarche permanente de sécurité qui repose, notamment, sur des mesures de vigilance, de prévention et de protection.

La sécurité est l’affaire de tous. Le comportement de chacun est donc essentiel pour renforcer l’efficacité de ces dispositions.

Ce guide vient en complément des procédures et consignes mises en place dans les entreprises. Son objectif est de sensibiliser les équipes de direction des espaces commerciaux (grands magasins, hypermarchés, magasins des centres commerciaux…). Il leur fournit des indications concrètes et utiles pour préparer leur établissement et réagir au mieux avant même l’arrivée des forces de l’ordre et durant leur intervention.

Par ailleurs, les guides « Vigilance attentat : les bons comportements - Guide pratique pour le personnel des espaces commerciaux » et « Vigilance attentat : les bons comportements - Guide pratique pour les équipes de directions des centres commerciaux » ont été rédigés pour les aider, d’une part, à informer les employés sur les réactions à adopter en cas de nécessité et, d’autre part, à se coordonner dans le cadre des centres commerciaux dans lesquels ils sont parfois implantés.”

COMMENT PRÉPARER SON ÉTAB

S'informer

- **Bien connaître** la configuration du site (agencement des locaux, aménagement des espaces, cheminements d'évacuation et issues de secours…).
- **Se tenir informé** des mesures à mettre en œuvre dans le cadre de Vigipirate.

Organiser

- **Analyser** les vulnérabilités du site, le cas échéant, en liaison avec les référents sûreté du ministère de l'Intérieur.
- **Identifier** les lieux de mise à l'abri ou de dissimulation éventuels :
  - boutiques,
  - réserves,
  - bureaux,
  - toilettes,
  - sous-sols,
  - parkings,
  - toits…



LISSEMENT ?

- **Élaborer** les procédures de sécurité, en coordination avec le centre commercial si nécessaire, pour répondre aux principaux scénarios d'attaque. Ces procédures concernent notamment :
  - le signalement des comportements suspects,
  - les moyens d'alerte interne à disposition du personnel : cf. guide « Vigilance attentat : les bons comportements - Guide pratique pour le personnel des espaces commerciaux»,
  - l'information des employés (alerte codée ou restreinte à destination de certains membres du personnel spécifiquement formés à la mise en œuvre des procédures),
  - l'alerte et l'information des forces de sécurité (police ou gendarmerie),
  - l'information du public au moyen, par exemple, de messages préenregistrés ou d'annonces rédigées à l'avance, si cela est techniquement possible, (message d'évacuation ou appel au confinement, en fonction des lieux et des circonstances…).
- **Organiser** la surveillance des abords du site. Il est rappelé que les agents de sécurité et de gardiennage peuvent être autorisés sur demande au préfet, à titre exceptionnel, à exercer leur mission de surveillance sur la voie publique.
- **S'assurer** de la mise en sûreté du PC sécurité si l'établissement en dispose.
- **Préparer** les plans du site qui pourront être mis à disposition des forces de sécurité en cas d'intervention.

COMMENT PRÉPARER SON ÉTAB

Préparer le personnel

Informer

- **Informer** le personnel sur la menace et sur Vigipirate.
- **Accompagner** la diffusion aux employés du guide de bonnes pratiques « Vigilance attentat : les bons comportements - Guide pratique pour le personnel des espaces commerciaux ».
- **Informer** le personnel sur les procédures de sécurité et leur mise en œuvre.
- **Favoriser** une connaissance du site en organisant des « reconnaissances exploratoires » pour montrer les cheminements et abris possibles.
- **Encourager** la vigilance des employés afin de détecter et signaler les comportements suspects.

Former

- **Favoriser** l'acquisition par les employés des comportements adaptés.
- **Encourager** la formation aux premiers secours (sauveteurs-secouristes du travail).
- **Organiser** des mises en situation simples et des exercices collectifs.

LISSEMENT ?

À quoi faire attention ?

- **Attitudes** laissant supposer un repérage (curiosité inhabituelle relative aux mesures de sécurité, à l'organisation de l'établissement, prise de photo et de vidéo, personnes ou véhicule stationnant de manière prolongée au même endroit, avec ou sans occupants…).
- **Tenue vestimentaire inhabituelle** pour la saison (ex. : manteau en été).
- **Véhicule** stationné à proximité du bâtiment sur un emplacement inapproprié.
- **Sous-traitants** et livreurs intervenant en dehors des lieux et des horaires habituels.



Optimiser l'utilisation des équipements de sécurité déjà en place

- **S'assurer** de la disponibilité des moyens d'alerte propres à l'établissement.
- **Recourir à la vidéoprotection** dans les locaux et aux abords immédiats de l'établissement.

> Il est rappelé que le système de vidéoprotection peut être étendu à la voie publique par autorisation préfectorale.

Développer les relations avec les acteurs extérieurs (pour les espaces commerciaux en solo)

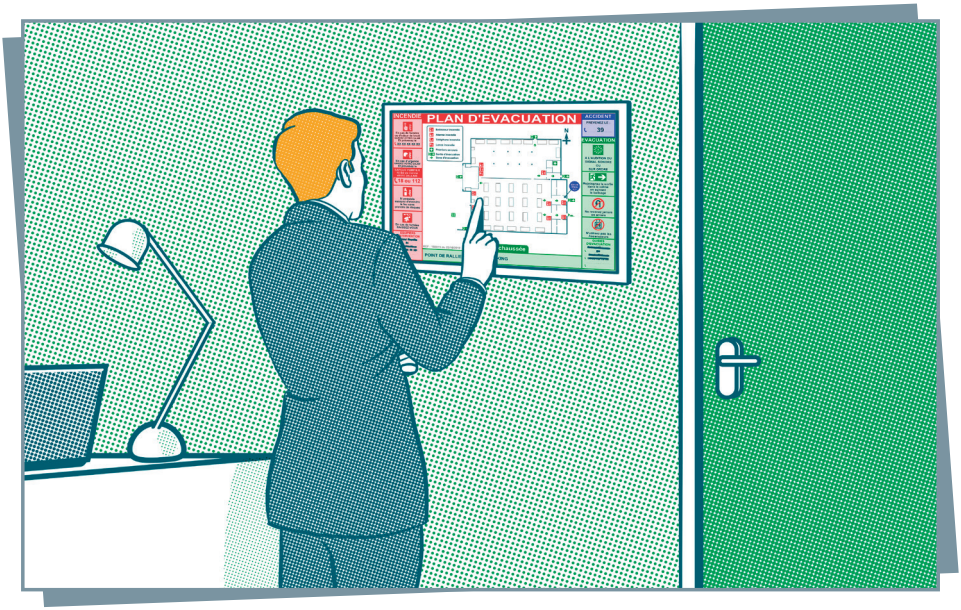
- **Mettre en place des partenariats** visant, notamment, à :
  - partager des modalités de communication avec les forces de sécurité et les services de secours,
  - organiser les relations avec les établissements mitoyens ou voisins pour les situations d'urgence.

> Ces partenariats peuvent être formalisés dans le cadre de conventions signées par le représentant de l'État, le directeur du site commercial, le procureur de la République et le maire de la commune (circulaire du ministre de l'Intérieur NOR IOCK1110760J du 23 mai 2011).

LISSEMENT ?

Tester le dispositif

- **Tester** les chaînes d'alerte internes et externes à l'occasion des mises en situation et des exercices.
- **Vérifier** régulièrement la disponibilité et la vacuité des issues de secours.



COMMENT RÉAGIR ?

Caractériser l'incident : que se passe-t-il ?

– **Rassembler** les informations sur l'incident en utilisant notamment le système de vidéoprotection :

Où ? Localisation (interne ou externe au site).

Quoi ? Nature de l'attaque (explosion, fusillade, prise d'otages…), type d'armes (armes à feu, couteaux, grenades…), estimation du nombre de victimes.

Qui ? Estimation du nombre d'assaillants, description (sexe, vêtements, physionomie, signes distinctifs…), attitude (assaillants calmes, déterminés…).

Déterminer les réactions appropriées

- ***Si l'attaque est extérieure au site***
  il convient de privilégier la fermeture du bâtiment et le confinement de l'espace commercial.

- ***Si l'attaque a lieu à l'intérieur du site***
  les mesures d'évacuation ou de confinement doivent être envisagées en fonction des circonstances et des lieux.

La situation n'est pas figée, elle évolue. Adaptez vos modes de réaction aux circonstances !

COMMENT RÉAGIR ?

Alerter

Informer les employés et le public sur le site

- **Déclencher** la procédure de sécurité spécifique.
- En fonction des circonstances, et si cela est possible, **diffuser** un appel au confinement (total ou partiel) ou une consigne d'évacuation, en tenant compte du lieu de l'attaque.

Alerter et renseigner les forces de sécurité en s'appuyant sur les éléments recueillis

- **Renseigner** les forces de sécurité sur l'évolution de la situation tout au long de l'événement.

Alerter les établissements mitoyens ou voisins (pour les espaces commerciaux en solo)

- **Répercuter** l'alerte vers tous les établissements périphériques (parc de stationnement, gare ou station de métro, complexe cinématographique, autres commerces, restaurants…) et les informer des mesures prises.



Gérer les flux

- **Arrêter,** le cas échéant, les flux de véhicules entrants et sortants (parc de stationnement, gare ou station de métro, établissements mitoyens…) pour ne pas gêner l'arrivée des forces de l'ordre et des services de secours.
- **Arrêter** les flux entrants de personnes pour ne pas augmenter le nombre des victimes.



GUIDE DE BONNES PRATIQUES

Ce document a été réalisé
en collaboration avec















Secrétariat général
de la défense
et de la sécurité nationale