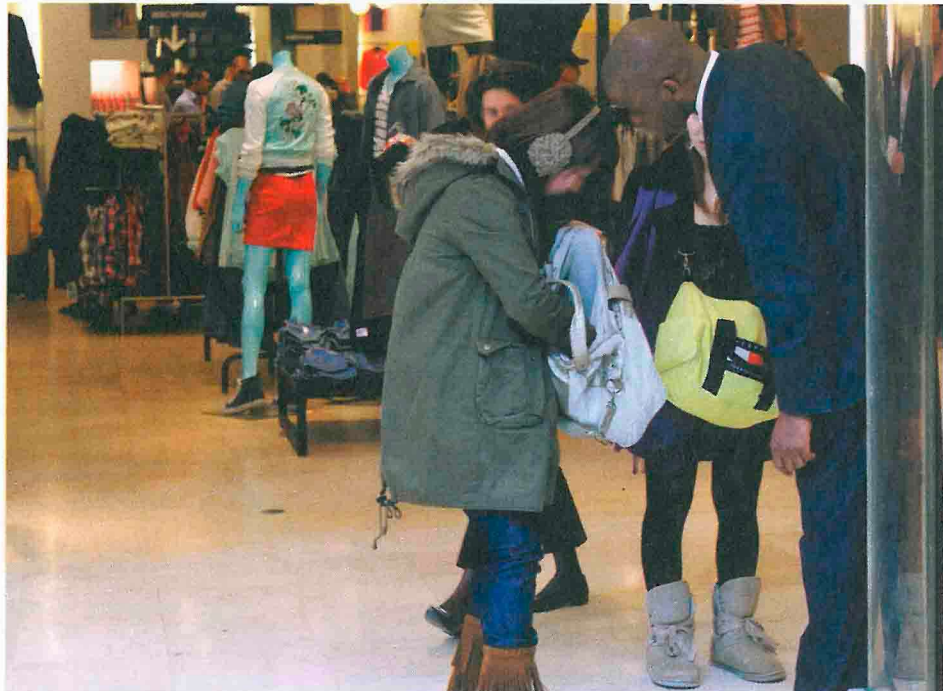


# Comment renforcer la vigilance dans les lieux de commerce

Face aux menaces d'attaques terroristes, les pouvoirs publics et les fédérations de commerce se sont associés pour élaborer des guides pratiques détaillant les comportements individuels et collectifs à adopter. Pour préparer les établissements et leur personnel à réagir au mieux, avant même l'arrivée des forces de l'ordre.



© PASCAL SITTIEREIRA

« La sécurité est l'affaire de tous. » Cette sensibilisation du grand public, notamment mise en pratique dans les transports en commun, a trouvé, depuis quelques semaines, un relais inédit auprès des professionnels du commerce et sous l'égide des pouvoirs publics. À travers la mise en ligne, depuis début mars, de trois guides de bonnes pratiques « Vigilance attentats, les bons comportements » (lire ci-contre). Alors que le risque d'attaque armée reste à un niveau élevé, et le plan Vigipirate toujours actif. Tout a été très vite aux lendemains des drames du 13 novembre 2015 à Paris et à Saint-Denis, qui ont fait officiellement 130 morts et 413 blessés, revendiqués par l'organisation État islamique. L'idée d'une campagne de sensibilisation grand public, « Réagir en cas d'attaque terroriste », est l'initiative du Premier ministre Manuel Valls, qui souhaitait « lancer une action de communication forte pour sensibiliser chaque citoyen au risque auquel il pourrait être confronté, et de lui inculquer des réflexes destinés à

le protéger et à sauver des vies », selon les termes d'une note de début décembre cosignée des services de la Défense et de la Sécurité nationale, et d'Information du gouvernement (SIG). Mais c'est Emmanuel Macron, ministre de l'Économie et de l'Industrie, particulièrement impliqué d'après les dires des professionnels du commerce, qui tracera la feuille de route. En y intégrant l'Association technique du commerce et de la distribution (Perifem), le Conseil

Centres commerciaux, autres lieux de commerce et, surtout, personnel qui y travaille: trois guides sur les bons comportements antiattentats, ont été édités.



« Le personnel est le premier concerné dans la sécurisation des centres commerciaux, hypers ou magasins. Nos guides contribueront à démultiplier les capacités de détection des risques et anticiper la protection de l'ensemble des personnes sur sites. »

Franck Charton, délégué général de Perifem

© STEPHANIE LACOMBE

# nce contre les attentats

national des centres commerciaux (CNCC), le Conseil du commerce de France (CdCF), ainsi que le Haut Fonctionnaire de défense et de sécurité (HFDS) de Bercy. « *Les attentats du Bataclan ont focalisé l'attention sur le risque terroriste dans les établissements recevant du public, avec, cependant, la volonté de continuer de vivre en ne fermant surtout pas les espaces concernés*, raconte Franck Charton, délégué général de Perifem. *Emmanuel Macron a régulièrement réuni des cellules de continuité économique d'une dizaine de personnes, dont les représentants des diverses fédérations.* »

Pourtant, la première initiative de sensibilisation, l'affiche « Réagir en cas d'attaque terroriste », destinée au public et explicitant les comportements qui peuvent sauver avant l'arrivée des forces de l'ordre, manquera son but. Trop directe et antagoniste avec le sentiment de bien-être nécessaire au commerce ! La plupart des professionnels ne la disposeront pas sur les lieux de vente. « *Il nous est apparu que, pour rassurer les clients, il n'était pas pertinent de s'adresser directement à eux, en leur diffusant des informations brutes sur les mesures de sécurité*, admet Éric Bekaert, responsable de la mission planification au Service du HFDS des ministères économiques et financiers. *En revanche, nous estimons, avec les représentants des fédérations, qu'il est bien plus efficace de faire porter le message d'une sécurité – davantage implicite – par le personnel des lieux de commerce.* »

## Le rôle essentiel des « primo-intervenants »

D'autant que ce personnel et les équipes de direction auxquels s'adressent les guides peuvent, au-delà de leur mission de sensibilisation et de prévention au quotidien, se trouver aux premiers postes pour gérer les événements en cas d'attentat.

Comme l'explique le lieutenant-colonel Sébastien Forja, chef de bureau chargé de projets au Groupe d'intervention de la gendarmerie nationale (GIGN), associé aux réunions sûreté de Perifem, « *la logique terroriste, qui vise avant tout l'effet de sidération, planifie des tueries. La notion même d'otages, qui retarderait cette tactique, n'existe plus. Les urgences absolues sont l'alerte, la fuite, et tous les moyens possibles de se confiner efficacement hors de portée des terroristes. D'où le rôle essentiel des "primo-intervenants", c'est-à-dire des personnes présentes sur la scène de l'attentat, pour limiter le nombre de vic-*

## 5 conseils à suivre

- 1 Préparer son établissement**, en connaissant parfaitement sa configuration, en analysant ses vulnérabilités, en identifiant les lieux de mise à l'abri, en optimisant la vigilance.
- 2 Réagir en cas d'attaque**, en caractérisant très exactement le contexte de l'événement (lieu, nature, nombre de personnes), en déterminant les réactions les plus appropriées qui en découlent. En gérant les flux d'entrées et de sorties.
- 3 Se protéger**, en anticipant au mieux les solutions pour s'échapper, se cacher, respecter un silence absolu, notamment des téléphones.
- 4 Alerter**, « Ne jamais penser que d'autres l'ont déjà fait ! » Donner l'alerte auprès des employés, des clients, des forces de sécurité et des établissements mitoyens.
- 5 Rassurer les clients**, en identifiant les personnes vulnérables, en calmant les personnes prises de panique, en ordonnant de laisser sur place achats ou véhicules.

## Pour en savoir plus

Selon le type d'espaces commerciaux et la hiérarchie de personnel, trois guides ont été rédigés à l'usage

- ▶ des équipes de direction des centres commerciaux
- ▶ des équipes de direction des espaces commerciaux (grands magasins, hypermarchés, magasins des centres commerciaux...)
- ▶ du personnel de ces espaces commerciaux

### OÙ SE LES PROCURER

En les téléchargeant, puis en les imprimant depuis le lien : <http://www.economie.gouv.fr/hfds/vigilance-attentat-bons-comportements>

### D'AUTRES EN PRÉPARATION

D'ici à l'été de nouveaux guides seront édités à l'usage des professionnels

- ▶ des rues commerçantes et des petits commerces
- ▶ des foires, salons et séminaires
- ▶ des parcs d'attractions



times». Les salariés en place peuvent donc devenir, malgré eux, les premiers agents de sécurisation d'un lieu attaqué, en amont du délai d'intervention des « professionnels » des forces de l'ordre. D'où l'importance vitale des conseils diffusés par les trois guides pour coordonner au mieux les procédures de sécurité et, surtout, faire face à l'irrationnel en anticipant les comportements de survie les plus rationnels. ■

DANIEL BICARD