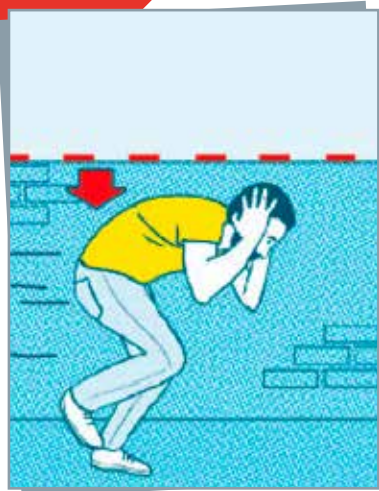
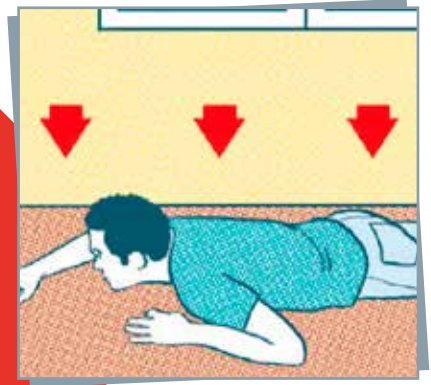




## Vigilance attentat : les bons comportements

Guide pratique pour le **personnel**  
des **espaces commerciaux**

Février 2016



“

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 personnes travaillant dans les espaces commerciaux. Il leur fournit des indications concrètes et utiles pour se préparer et réagir au mieux en cas de nécessité avant même l'arrivée des forces de l'ordre et durant leur intervention.

”

# COMMENT SE PRÉPARER ?

## S'informer

- **Bien connaître** la configuration du site (aménagement des locaux et des espaces, cheminements d'évacuation et issues de secours...).
- **Identifier** les lieux de mise à l'abri et les cachettes éventuelles.

## Se former

- **Connaître** les procédures de sécurité et les moyens d'alerte de l'établissement.
- **Participer** aux exercices et mises en situation.
- **Savoir** auprès de qui signaler les comportements suspects.



## En permanence, être vigilant

Chaque employé peut contribuer par sa vigilance à la sécurité de l'établissement. Plus un événement est détecté tôt, plus la réaction est efficace.

- **Adopter** une attitude de vigilance pour détecter les comportements suspects.

### À quoi faire attention ?

- **Attitudes** laissant supposer un repérage (curiosité inhabituelle relative aux mesures de sécurité, à l'organisation de l'établissement, prise de photos et de vidéos, 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.

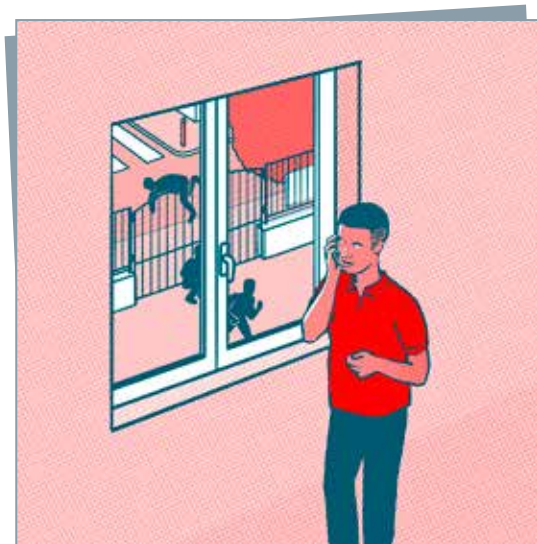
# COMMENT RÉAGIR ?

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

**Où ?** Localisation.

**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...).



## Donner l'alerte

Si vous êtes témoin d'une attaque ou dès lors que vous détectez une situation anormale, donnez immédiatement l'alerte suivant les consignes internes.

### Comment je peux donner l'alerte ?

- **S'adresser** à un agent de sécurité ou à un responsable du magasin.
- **Actionner** un bouton d'alerte (bip commerçant).
- **Utiliser** le téléphone interne ou l'interphone.
- **Utiliser** la radio.
- **Actionner** un déclencheur manuel (boîtier bris de glace).

“ Ne pensez pas que d'autres ont déjà donné l'alerte, faites-le! ”



**Si vous ne pouvez pas donner l'alerte en interne, appeler le 17 ou le 112.**

# COMMENT RÉAGIR ?

## Rassurer

### Rassurer les clients et les autres employés autour de vous :

- **Rester calme**, respirer profondément.
- **Parler** en utilisant des mots simples.
- **Identifier les personnes vulnérables** (blessés, enfants, femmes enceintes, personnes âgées, handicapées, émotionnellement fragiles ou ne comprenant pas le français...).
- **Calmer** les personnes prises de panique.

## Conseiller les clients

- **Laisser ses achats** et ses affaires sur place.
- **Ne pas chercher à récupérer son véhicule.**





## Comment se protéger ?

### ► **Situation 1 : s'échapper**

Échappez-vous de l'établissement, si vous avez localisé le danger et que vous pensez pouvoir fuir sans risque.

- **Penser au plan d'évacuation** (itinéraire, issues de secours, autres issues à proximité...).
- **S'éloigner** de la zone de danger.
- **Évacuer** et faire évacuer les clients par les cheminements reconnus.



# COMMENT RÉAGIR ?

## Comment se protéger ?

### ► *Situation 2 : se cacher*

Mettez-vous à l'abri si vous ne pouvez pas évacuer en sécurité (ex. : attaque à l'extérieur de l'établissement, itinéraire de fuite bloqué par les assaillants...).



### Où ?

- Boutiques
- Réserves
- Bureaux
- Toilettes
- Sous-sols
- Parking
- Toits...

**Attention :**  
**le point de rassemblement n'est pas un abri !**

### Comment ?

- Se mettre **hors de vue**.
- **S'abriter** derrière des obstacles solides (piliers, etc.).
- Se tenir **éloigné des vitrines** et des portes.
- **Descendre** le rideau de la boutique.
- **Verrouiller** et bloquer les portes.
- **Éteindre** les lumières.
- **S'allonger** au sol.
- Essayer de faire respecter le **silence absolu**.
- Mettre et faire mettre les **téléphones portables en mode silence**, sans vibreur.
- Rester proche des personnes en stress et les **rassurer**.

**Attention : surtout ne pas ouvrir le local, attendre que les forces de l'ordre le fassent pour sortir !**

## À l'arrivée des forces de l'ordre et des secours

- Sortir les **mains ouvertes** et visibles.
- **Ne pas courir.**
- **Signaler** les blessés et l'endroit où ils se trouvent.



Ce document a été réalisé  
en collaboration avec



Perifem



Secrétariat général  
de la défense  
et de la sécurité nationale