



Table des matières

Préface	v
Index des encadrés	vii
Index des études de cas	vii
Index des outils	viii
1. La menace terroriste qui pèse sur les sites touristiques	1
2. La vulnérabilité des sites touristiques face aux attaques terroristes	4
3. Atténuation des risques et intervention : rôles des parties prenantes et bonnes pratiques	8
3.1 États Membres	8
3.1.1 Décideurs politiques.....	8
3.1.2 Services de renseignement	27
3.1.3 Forces de l'ordre	27
3.2 Acteurs non étatiques	32
3.2.1 Secteur des voyages et du tourisme.....	32
3.2.2 Exploitants de sites touristiques	37
3.2.3 Voyagistes.....	39
3.2.4 Guides touristiques	40
3.2.5 Parties prenantes du secteur hôtelier	43

Préface

Élaboré par le Programme mondial de lutte contre les menaces terroristes pesant sur des cibles

du Pacte mondial des Nations Unies de coordination contre le terrorisme³. Des renseignements importants ont été recueillis lors d'une réunion du Groupe d'experts organisée virtuellement par le BLT avec ses partenaires les 14 et 15 juin 2021, à laquelle ont participé plus de 250 experts des États Membres, d'organisations internationales et régionales, de la société civile, du secteur privé et du milieu universitaire. Les contributions du conseiller pour les questions de genre du BLT et d'un consultant spécialisé dans les droits humains auprès du Service des projets processus⁴.

3 <https://www.un.org/counterterrorism/fr/global-ct-compact>.

4 Le présent module fait une place à l'égalité des genres dans les divers thèmes explorés. Il s'agit plus particulièrement d'intégrer les questions de genre et le souci de l'équilibre entre les genres aux plans de sûreté et de sécurité du tourisme ainsi que d'intégrer une perspective de genre aux activités de formation, aux pratiques et aux exercices prévus dans les plans de sécurité et d'intervention d'urgence. Cette liste n'est pas exhaustive, et les considérations adaptées au contexte en ce qui

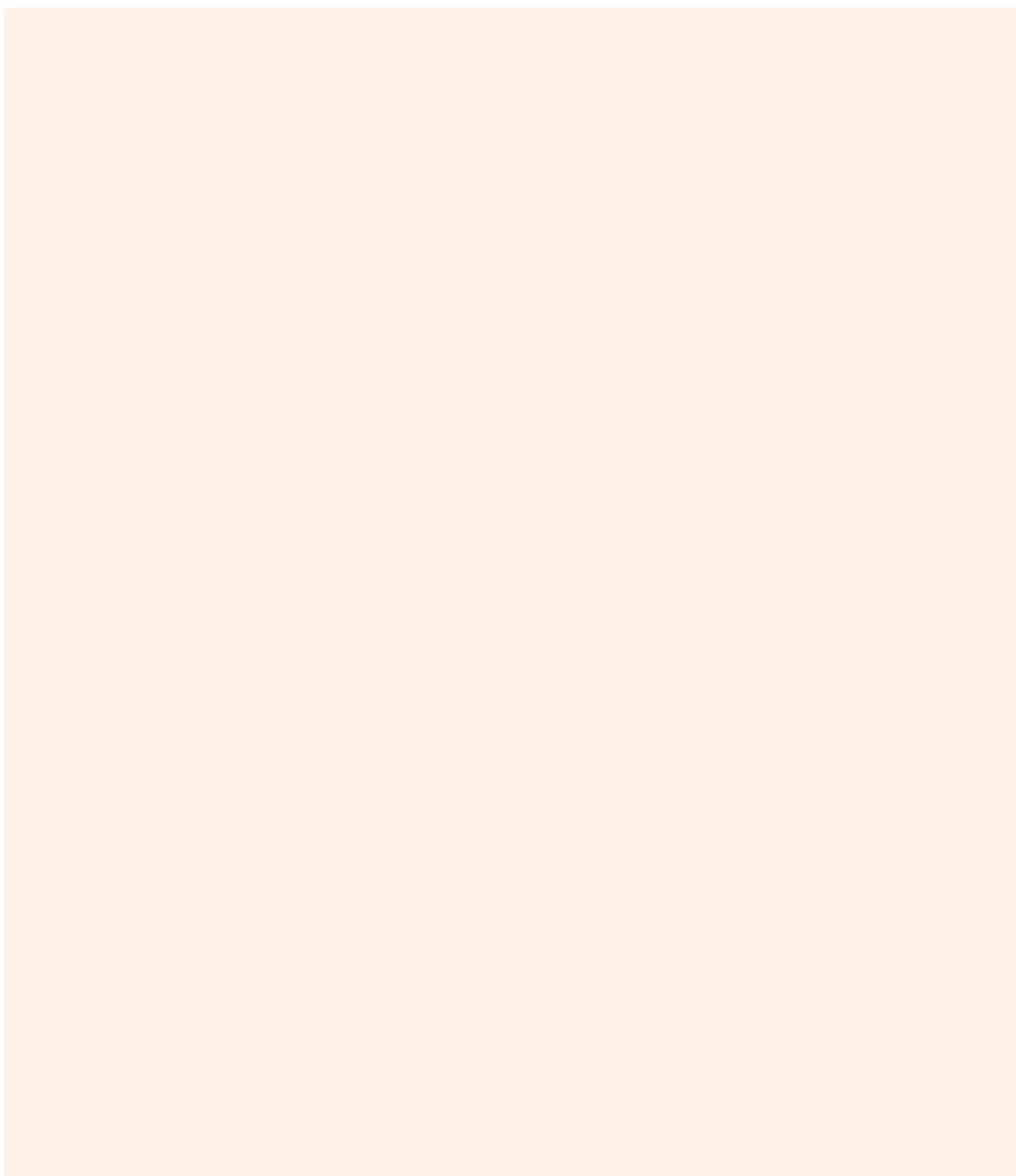
Index des encadrés

Encadré 1.

7

Encadré 2.

Index des outils



La menace terroriste qui pèse sur les sites touristiques



Dans le cadre de son dernier examen de la Stratégie antiterroriste mondiale des Nations Unies, l'Assemblée générale a exhorté les États Membres à « redoubler d'efforts pour améliorer la sécurité et la protection des cibles particulièrement vulnérables, y compris [...] les sites touristiques [...] ainsi que la résilience face aux attaques terroristes, en particulier dans le domaine de la protection des civils »⁵.

Le terme « site touristique » désigne les attractions touristiques et leurs environs immédiats⁶. Le présent module établit donc une distinction

entre le site touristique et la destination touristique, laquelle englobe un territoire plus vaste (p. ex., une ville, une île, un pays) où se trouvent des sites. Autrement dit, une destination touristique peut comprendre de multiples sites touristiques et des infrastructures liées à un ou plusieurs lieux touristiques (p. ex., hôtels, restaurants, bureaux d'information touristique, réseaux de transport).

@Ya d'UWVa Yblž `U' Včb [i fU]cbž `U' fUJ`Y`Yh les structures de gestion varient d'un site touristique à l'autre, de même que le contexte

⁵ Septième examen de la Stratégie antiterroriste mondiale (A/RES/75/291), paragraphe 71.

⁶ Si l'on veut un exemple d'attentat terroriste perpétré à proximité d'une attraction touristique, on peut se rapporter à la détonation, en 2019, d'un engin explosif improvisé ciblant un autobus qui se trouvait près des pyramides de Gizeh (Égypte). Plusieurs des touristes à bord ont été blessés. Pensons également à l'attaque menée en 2015 par des militants de Daech contre des touristes de diverses nationalités qui sortaient d'un autobus pour aller au musée du Bardo (Tunisie).

[2]



La vulnérabilité des sites touristiques face aux attaques terroristes

Selon leur taille, leur emplacement, leur

avoir une tenue ou une conduite qui indignent les habitantes et habitants, etc.

La demande grandissante de produits et services illicites de la part des touristes (p. ex., drogues, alcool, produits contrefaits, faveurs sexuelles, selon le cadre juridique) occasionne inévitablement une hausse de la présence de groupes criminels dans les zones touristiques. Lorsque ces groupes deviennent trop puissants, les forces de l'ordre perdent le contrôle du territoire, qui devient une « zone de non-droit » attrayante pour les terroristes.

- Vulnérabilités dues aux perceptions et à la conduite des acteurs du secteur des voyages et du tourisme

Les petites entreprises formant l'épine dorsale du secteur touristique¹⁴ ne sont

14 Lors de la réunion du groupe spécial de lutte contre le terrorisme de l'APEC tenue les 9 et 10 mai 2017 à Bali (Indonésie), la



Encadré 1.

Les navires de croisière étant des paquebots essentiellement consacrés à la villégiature, il convient d'y voir des sites touristiques et non de simples moyens de transport. Ils distinguent des lieux touristiques terrestres, les services d'intervention (secours d'urgence, équipes de sauvetage, forces de l'ordre, etc.) pouvant se trouver à des heures, voire à des jours de navigation. Qui plus est, ces environnements fermés s'accompagnent d'importantes contraintes d'évacuation normalement absentes sur la terre ferme.

S'il est possible d'atténuer les risques pour la sécurité en adoptant des mesures (p. ex., contrôle par détecteur de métal des passagères et passagers et de leurs bagages) qui dissuadent les terroristes potentiels de monter à bord de navires de croisière et de s'y livrer à des actes de violence, les touristes restent vulnérables avant et pendant l'embarquement, surtout lorsqu'ils s'amassent dans les terminaux ou participent à des visites organisées.

À noter que les règlements de sécurité stricts adoptés sur la scène internationale ne s'appliquent pas aux déplacements de cabotage interne (transport de marchandises ou de passagers entre deux lieux d'un même pays par un transporteur étranger). Puisqu'aucun cadre international solide ne régit le cabotage interne effectué par les navires de croisière, il incombe à chaque pays et à chaque exploitant de navires d'instaurer des mesures propres à protéger les touristes (aux nationalités potentiellement multiples) en cas de transit par des îles ou des ports situés à l'intérieur des eaux territoriales d'un pays donné.

9b`ci hfYZ XYg` hYffcf]ghYg` dYi j Ybh`gYa dUfYf` XYg` bUj JfYg` XY` Wc]g]ÄfY` ¼XYg` bg` XY` transport. En 2018, les opérations Neptune (Mer méditerranée) et Maharlika (Asie du Sud-Est) menées par INTERPOL ont révélé que des combattants terroristes étrangers se servaient de couloirs maritimes (et de navires de croisière) pour une partie de leurs déplacements. Ces opérations ont permis de découvrir que des combattants terroristes étrangers se servaient de couloirs maritimes (et de navires de croisière) pour une partie de leurs déplacements.

Blanco-Bazan, 2007; <https://www.interpol.int/fr/Actualites-et-evenements/Actualites/2019/Detection-de-combattants-terroristes-sur-les-frontieres-maritimes-lors-d-une-operation-d-INTERPOL>; <https://www.interpol.int/fr/Actualites-et-evenements/Actualites/2020/Des-centaines-de-combattants-terroristes-sur-les-frontieres-maritimes>



Atténuation des risques et intervention : rôles des parties prenantes et bonnes pratiques

La capacité d'accueil varie beaucoup d'un site touristique à l'autre. Les sites ne sont pas tous exposés au même niveau de menace, et certains sont mieux outillés et mieux préparés que d'autres pour prévenir un attentat terroriste ou y faire face. Il n'existe donc pas de norme de sécurité universelle, mais bien un faisceau d'approches et de mesures

d'atténuation qui conviendront à tel ou tel contexte ou à telle ou telle menace. Ces approches et mesures doivent être établies et maintenues en place par une pluralité de parties prenantes : organes décisionnels, forces de l'ordre, équipes d'intervention d'urgence, exploitants de sites touristiques, organisations de la société civile, communautés locales, etc.

3.1 États Membres

Les organismes gouvernementaux ont le devoir de mettre en place un cadre général visant à faciliter : i) la prévention et la gestion des attaques terroristes contre des sites touristiques; ii) un retour à la normale rapide et du soutien pour les sites et les personnes affectés. Tous les ordres de gouvernement doivent participer à la protection des sites touristiques vulnérables en fonction des compétences qui leur sont imparties par le cadre juridique de leur pays¹⁶

¹⁶ Pour en savoir plus sur le sujet et connaître le rôle des autorités municipales, voir le module « Protéger les espaces urbains contre les attaques terroristes », de la même série.



et de gestion des crises en ce qui a trait aux lieux touristiques. À titre d'instigateurs et de coordonnateurs d'une approche multipartite, ils doivent également s'assurer que les responsables de la protection des sites touristiques (gestionnaires d'attractions, guides touristiques, gestionnaires du secteur hôtelier, etc.) sont dûment autorisés à s'acquitter de leurs fonctions. Il convient d'incorporer au cadre réglementaire du secteur des voyages

et du tourisme des normes claires et strictes applicables aux contrôles de la qualité préalables à l'octroi de permis aux exploitants.

Les sections qui suivent présentent un survol du rôle que doivent jouer les décideurs politiques dans des domaines clés en vue de favoriser la sécurité et la résilience des lieux touristiques.



Encadré 2.

Mise sur pied par le Conseil exécutif de l'OMT, l'Équipe spéciale de haut niveau sur le tourisme et la sécurité s'est réunie pour la première fois à Madrid, le 10 mai 2017. Étaient représentés des États Membres de l'OMT, des organismes des Nations Unies et des entités du secteur privé, dont l'Association du transport aérien international (IATA), l'Association fédérale du secteur touristique allemand (BTW) et l'Association of British Travel Agencies (ABTA).

L'Équipe spéciale axe son travail sur cinq thèmes : 1) l'intégration du tourisme et de la sécurité; 2) le soutien au secteur quant à l'établissement de protocoles et de plans de déplacements, y compris la facilitation de la délivrance de visas; et 5) les communications de crise.

formuler des recommandations et des lignes directrices à faire analyser et approuver par l'Assemblée générale de l'OMT.

- D'Ub] WU]cb`XY`U [Ygh]cb`XYg`W]gYg`Yb`dfAj`]g]cb`XY`WU]ghfcd`Yg`bUhi`fY`Yg`ci` autres situations d'urgence;
- Élaboration de règles en matière de responsabilité dans les établissements touristiques;
- Ajout de critères de sûreté et de sécurité aux conditions d'octroi de permis aux établissements hôteliers, aux restaurants, aux entreprises de taxi et aux guides touristiques;
- Communication de documents et de renseignements adéquats sur la sécurité des touristes aux voyageuses et voyageurs entrants et sortants.



Étude de cas 3.

(<http://www.amcostarica.com/Ministry%20of%20Tourism%20announces%20security%20measures%20for%20tourists.html>)

En 2019, le Ministère du tourisme du Costa Rica a annoncé une série de mesures générales de sécurité pouvant servir à contrer le terrorisme, notamment :

- Installer des panneaux d'avertissement sur 100 plages classées comme représentant un risque élevé pour la sécurité;
- Former 3 500 travailleuses et travailleurs du milieu des services touristiques au sujet des mesures de sécurité et de la protection des touristes;



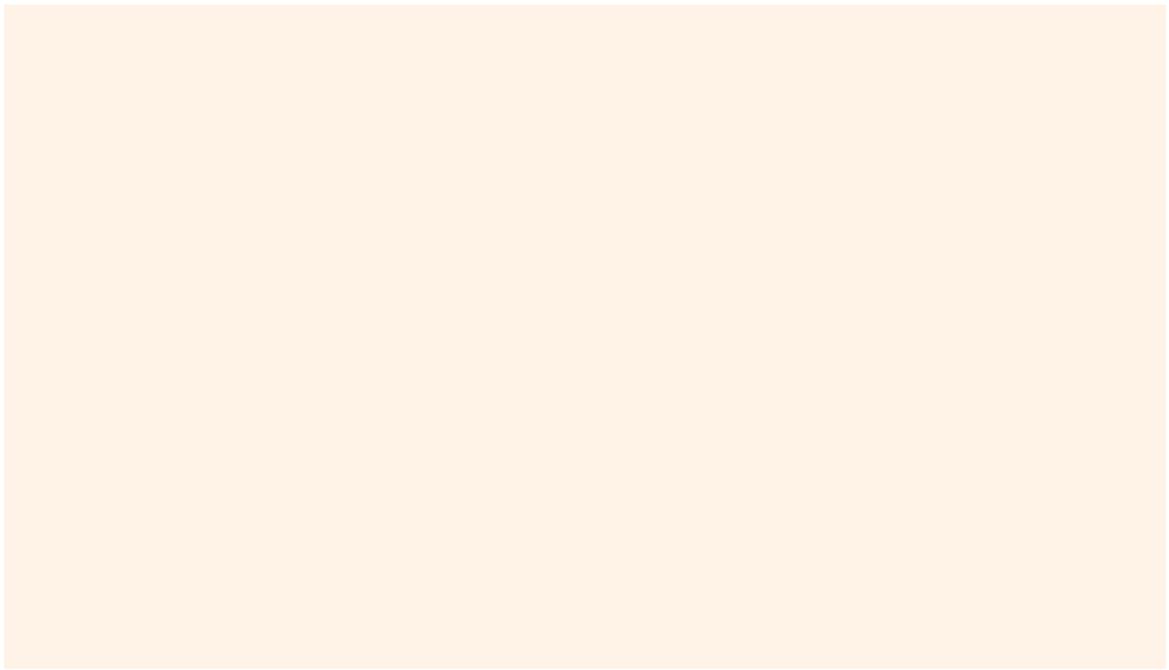
d'intervention en cas de catastrophe et les autres premiers secours, de même que des représentantes et représentants étatiques locaux et nationaux, apportent leur contribution à la mise en œuvre de ces mécanismes. Des mécanismes de cet ordre impliquent généralement la mise en œuvre de pratiques communes d'échange d'informations. Il est également essentiel que toutes les parties appelées à intervenir participent aux formations, ateliers et exercices prévus dans les plans de sécurité et d'intervention d'urgence. En outre, il est important de coordonner et de solliciter la participation des représentantes et représentants de l'ambassade ou du consulat des principaux pays d'origine des touristes.

- Les partenariats public-privé sont essentiels à la sûreté et à la sécurité des touristes. Ce sont principalement des acteurs privés qui investissent dans le secteur touristique. Cette coopération favorisera l'amélioration des normes et politiques de sûreté et de sécurité, assurera le juste équilibre entre l'intérêt du public et la protection du tourisme comme activité économique et renforcera la sécurité du secteur touristique.

- En mettant en place la formation nécessaire à l'exécution d'une stratégie nationale de sûreté et de sécurité du tourisme ou d'un plan local de sûreté et de sécurité du tourisme, les autorités nationales et locales doivent travailler en étroite collaboration avec les responsables concernés concernant la protection des destinations touristiques, de sorte que les ressources soient utilisées à bon escient. Pour dresser un plan de sûreté et de sécurité, il est important de tenir compte des normes et des priorités communes en phase avec les capacités et les besoins actuels ainsi qu'à recueillir et à prendre en compte les points de vue des différents acteurs publics et privés. À noter que l'élaboration d'un nouveau plan de sûreté et de sécurité doit être en phase avec la stratégie touristique globale et l'intégration des questions de genre et d'équilibre entre les genres à l'ensemble des démarches.

- Garantir la sécurité des touristes et des fournisseurs de services**

En prévision des situations imprévisibles, les autorités nationales et locales doivent travailler en étroite collaboration avec les responsables concernés pour élaborer des plans d'urgence et des protocoles de sécurité. En prenant en compte les situations inattendues dès la conception du plan, les parties prenantes sont à même de dresser le plan d'urgence et de l'atténuer de leurs effets, et non sur des scénarios précis.



Vzbg]XÁYf`UHybhj Ya Ybh`cfg`XY` ÁHUV`]ggYa YbhXY`dc`]h]ei YgY WJWg`XY`g×FYÁ`

Pour ce qui est des crises touchant les lieux touristiques, la préparation, la gestion et le relèvement font intervenir trois parties : les pouvoirs publics (dont la nature



Étude de cas 4.



Étude de cas 5.

Quelques municipalités mexicaines (p. ex., Acapulco, Los Cabos, Querétaro, Mazatlán) ont fondé des centres de prise en charge et de protection des touristes (CAPTA). Cette entité de coordination municipale est composée d'organes des trois ordres de gouvernement du Mexique, dont le Secrétariat de la sécurité des citoyens, le Secrétariat de la santé, la Police fédérale, le Bureau du Procureur fédéral des consommateurs et le Secrétariat du tourisme.

Ouverts 24 heures par jour et 365 jours par année, les CAPTA exécutent des stratégies pour protéger et prendre en charge les visiteuses et visiteurs et s'occupent de toutes les éventualités susceptibles de se produire pendant leur séjour, y compris les plaintes, les risques et les situations d'urgence. Ils ont le grand avantage de constituer un guichet unique regroupant toutes les entités publiques et privées susceptibles de pouvoir porter assistance aux touristes qui en ont besoin.

La Direction exécutive du Comité contre le terrorisme (DECT) et l'Organisation pour la place des CAPTA et ont encouragé d'autres régions à se doter de structures similaires. L'Organisation des États américains, par l'intermédiaire de son Comité interaméricain contre le terrorisme, ainsi que l'UNICRI, ont également joué un rôle important dans le lancement et la mise en œuvre du modèle des CAPTA.

Mexique, 2018.



Chaque phase du cycle de sécurité voit émerger des problèmes de communication qu'il faut traiter en fonction de plans et de processus préétablis. Au stade de la gestion des risques, il convient d'élaborer une stratégie de communication institutionnelle globale assortie d'objectifs comme les suivants :

- sensibiliser (au moyen de campagnes et de programmes exploitant des canaux et des lieux ciblés) les touristes aux risques de sécurité présents aux endroits qu'ils entendent visiter (et aux précautions à prendre);
- veiller à ce que les touristes sachent comment et à qui signaler les comportements suspects ou inusités;
- ouvrir et entretenir des canaux de communication avec les exploitants de sites



Encadré 4.

Les pouvoirs publics des pays de provenance et de destination des touristes jouent un rôle pivot dans les communications devant conduire à un relèvement. De nombreux États rédigent et publient des conseils aux voyageurs pour aider leur population à évaluer les risques que comportent les séjours dans d'autres pays, en bonne partie pour réduire la probabilité de devoir apporter une assistance d'urgence (p.

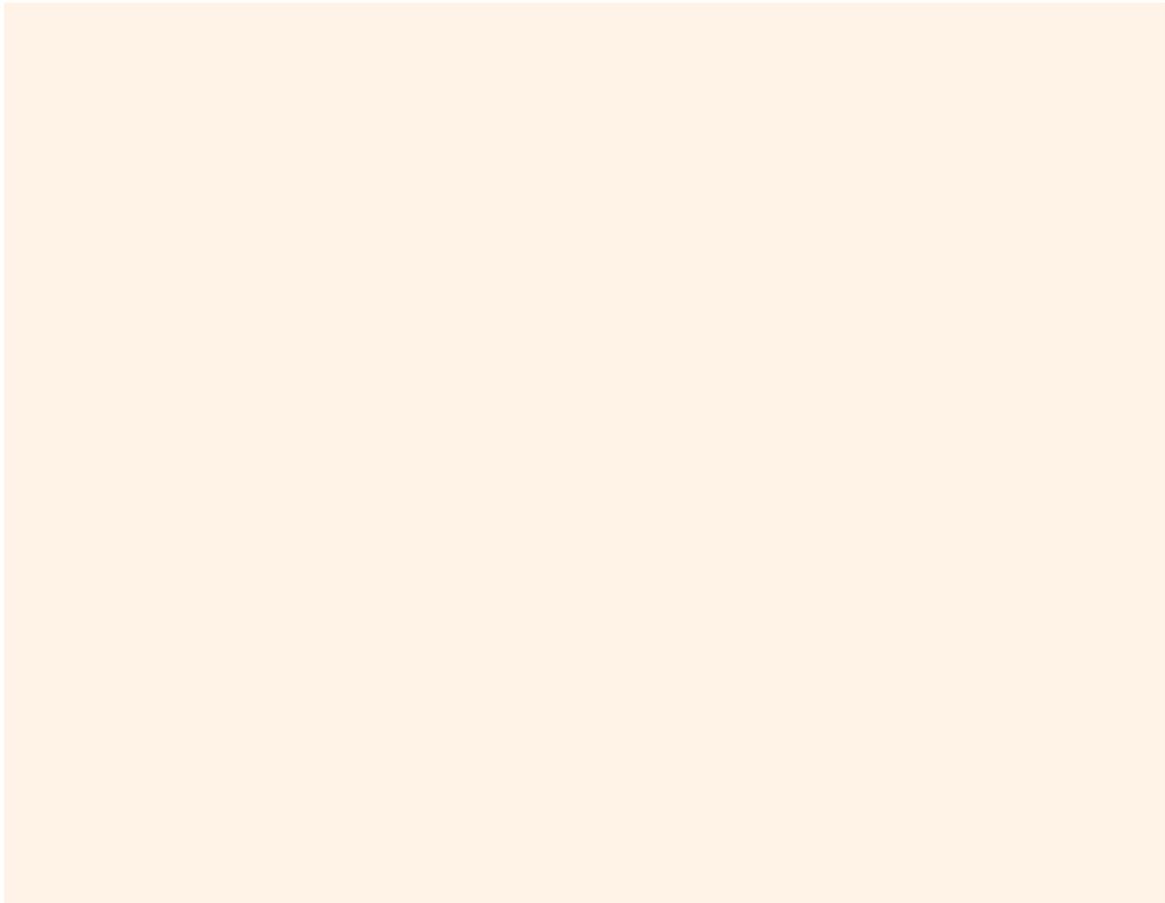


Étude de cas 6.

Au début de l'année 2000, face à la chute des visites causée par une vague d'attentats terroristes, le Ministère du tourisme des Philippines a lancé une campagne de promotion (nombreuses merveilles). Déployée sur les marchés nord-américain, asiatique et européen, la campagne faisait intervenir des fonctionnaires locaux, le secteur des voyages et de grands sympathisants (dont Philippine Airlines). En 2003, « Wow Philippines! » a été nommée meilleure campagne nationale de promotion du tourisme au salon de l'Internationale Tourismus-Börse.

C'est en partie grâce à elle que l'archipel a récupéré son statut de destination touristique passé de 3 à 4,27 millions. De plus, la campagne a généré de 2 800 à 4 000 emplois.

Wikipédia.





Outil 3.

Les services de renseignement jouent un rôle névralgique dans l'analyse de la nature et de la portée des menaces présentes dans le secteur touristique local. Ils relaient les informations en question aux décideurs politiques et aux forces de l'ordre et doivent parallèlement entretenir des contacts étroits avec leurs homologues étrangers pour les informer des menaces qu'ils ont détectées hors de leurs frontières.

Des renseignements exploitables sont à recueillir auprès de diverses sources, dont les acteurs locaux du secteur des voyages et du

- d'assurer une présence accrue d'agentes et agents en tenue dans les lieux touristiques sensibles;
- de porter à l'attention des décideurs concernés les besoins et préoccupations en matière de sécurité du tourisme local;

Les forces de l'ordre ont également un rôle à jouer à l'issue de la gestion de crise, lequel consiste notamment à sécuriser les lieux du

Dans tous les cas, il faut respecter les normes internationales en matière de droits



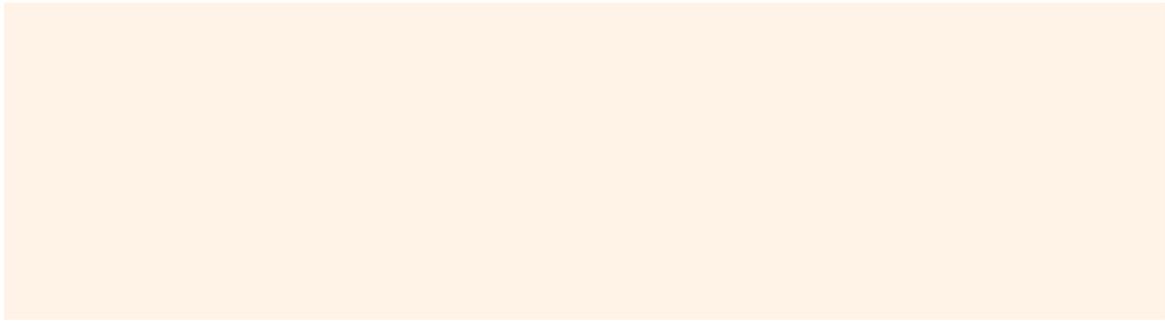
Étude de cas 9.

Depuis 2016, les préfets français²⁴ sont habilités à attribuer le label Sécuri-site aux lieux touristiques qui respectent une série de normes de sûreté et de sécurité visant à protéger le public et le personnel des sites en cas d'attaque. Marqueur j]gi Y`ZUMYa Ybh]XYbh] UV`Y`dUf`Yg`hci f]ghYgZ`WV`UVY`b U` pas de valeur juridique, mais est garant de l'investissement de l'ensemble des acteurs locaux dans la sécurisation renforcée des sites en question. Il est délivré après la signature d'une convention de site conclue entre les autorités publiques locales et les exploitants des lieux, et il peut être révoqué par le préfet si celui-ci juge que les normes de sûreté et de sécurité ne sont plus appliquées. Si chaque convention de site peut être modulée en fonction des circonstances et des besoins de sécurité locaux, elle doit néanmoins respecter une certaine structure et traiter de sujets donnés, dont les suivants :



- désignation de représentants chargés de la mise en œuvre des actions de la convention;
- procédures de coopération entre les autorités publiques locales et les exploitants de lieux touristiques prenant la forme d'actions de sensibilisation et d'échanges d'information;
- mise en place de patrouilles par la force de sécurité désignée, selon l'état de la menace et les circonstances locales;
- habilitation du préfet à autoriser la transmission et l'enregistrement d'images prises sur la voie publique par l'exploitant, responsable du site, pour la protection des abords immédiats des bâtiments et installations du site;
- habilitation du préfet à autoriser, sur la voie publique à proximité du site la présence itinérante d'agents de sécurité privés chargés, sous l'autorité de la force de sécurité intérieure désignée, d'exercer des missions de surveillance.

²⁴ Dans le système juridique français, les préfets sont des représentants de l'État à l'échelle locale (départements ou régions).



3.2 Acteurs non étatiques

Le secteur des voyages et du tourisme englobe toutes sortes d'entreprises qui servent les touristes tout au long de leur expérience, de la réservation depuis le marché d'origine jusqu'au retour à domicile, en passant par le séjour dans le pays de destination. Ce vocable désigne les voyagistes, les agences de voyages, les services de guides, les organisateurs d'excursions, les gestionnaires d'attractions, les établissements hôteliers et les transporteurs.

Chacune des entreprises qui forment le secteur des voyages et du tourisme a un intérêt

- Quelles informations relatives à la sûreté et à la sécurité du tourisme doivent être transmises aux touristes, et à quel moment doivent-elles l'être (avant leur arrivée, pendant leur séjour dans le pays de destination, durant leur visite d'un lieu touristique) ?
- Quels sont les outils connexes les plus efficaces (p. ex., messages verbaux, dépliants, écrans, sites Web, applications mobiles), où faut-il communiquer les informations critiques sur la sécurité (p. ex., comptoirs d'enregistrement des aéroports, avions, trains et autobus, hall d'arrivée des terminaux, bureaux d'accueil, halls et chambres d'hôtel) ?

Les sections qui suivent portent sur les rôles essentiels que peuvent jouer différents intervenants du secteur des voyages et du tourisme et sur les bonnes pratiques connexes.



Encadré 6.

Adopté en 1999 par l'Assemblée générale de l'Organisation mondiale du tourisme des Nations Unies²⁶, les membres de l'OMT s'engagent à promouvoir des pratiques touristiques responsables, durables et universellement accessibles²⁶.

26 Résolution A/RES/406(XIII).

27 En 2019, l'Assemblée générale de l'OMT a adopté la Convention-cadre relative à l'éthique du tourisme. La Convention-cadre approuve, entre autres, le principe selon lequel les activités touristiques doivent être respectueuses de l'égalité des genres et promouvoir les droits humains, et plus particulièrement les droits individuels des enfants, des personnes âgées, des personnes handicapées, des Autochtones ainsi que des membres de minorités ethniques ou d'autres groupes vulnérables.



Étude de cas 11.

Mise sur pied par le Tourism Business Council de l'Afrique du Sud, cette initiative du secteur privé vise à créer des structures et des mécanismes pour que le secteur puisse coordonner la communication, fournir du soutien et réduire les actes criminels et autres contre les entreprises et les touristes. Elle remplit les fonctions suivantes :

- Centraliser le signalement des crimes et situations analogues et la transformation des signalements en informations pertinentes pour les marchés;
- Coordonner les interventions d'urgence et autres mesures d'aide aux entreprises et aux touristes;
- Guider et outiller les entreprises du secteur quant à la gestion des actes criminels et des incidents analogues;
- Sensibiliser les touristes et le secteur touristique aux enjeux de sûreté et de sécurité;
- Faire du lobbying au nom du secteur et dialoguer avec les responsables locaux et internationaux de la justice pénale et de la prévention de la criminalité.

- Assurer une surveillance par caméra des entrées et des sorties, ainsi que des rues et des lieux de rassemblement;
- Recourir à des barrières électroniques munies de dispositifs à rayons gamma²⁸ pour y passer les objets de grande taille qui sont transportés;
- Demander aux hôteliers de dresser des barricades devant les portes de leur établissement.

Des attentats à la bombe commis en 2002 dans le district touristique de Kuta ont conduit à un resserrement de la sécurité à Bali (Indonésie), notamment un contrôle plus strict des individus qui veulent accéder à l'île ou transitent par l'aéroport local. Les desa adat (villages traditionnels) appliquent désormais des contrôles de sécurité aux noces, spectacles et autres activités attirant des foules. Les installations touristiques (hôtels, restaurants, etc.) ont également fait l'objet de nouvelles mesures de sécurité, dont une hausse du nombre d'agentes et agents de police touristique qui patrouillent dans les centres touristiques.

Dunn, 2021 et APEC, 2017, p. 50



Outil 5.

(<https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2019/Crisis%20Preparedness%20Management%20Recovery-Crisis%20Readiness-Nov%202019.pdf?ver=2021-02-25-182725-567>)

Cette initiative public-privé a vu le jour en réponse à la menace terroriste et à d'autres risques mondiaux importants qui, de l'avis du World Travel and Tourism Council, guettent aujourd'hui le secteur des voyages et du tourisme. Elle vise à faire progresser les discussions sur les moyens de rendre le secteur résilient grâce à des informations qualitatives et quantitatives sur l'incidence économique de crises qui l'ont frappé par le passé.

Le document contient des recommandations succinctes sur la préparation requise pour atténuer et gérer les crises en vue d'un relèvement rapide.

²⁸ Les rayons gamma sont largement utilisés pour contrôler différents types de véhicules : fourgonnettes, camions, wagons, etc.



Outil 6.

F Ygdc bX UbX F YWdj Yf Zfca U7fjg f i jXY X UjXY ¼ Udf ÅdUf Ujcbž ¼



Outil 8.

(\hdg.##k k k "W`hi fY"[ci j "Z#VtcbYbh#Xck b`cUX#%* %& (&# `Y#F YZfYbh]Y`S
Securite_Culture_web.pdf?inLanguage=fr-FR)

Rédigé par des entités étatiques en consultation avec différentes organisations professionnelles culturelles, ce guide s'applique aux sites touristiques qui accueillent des événements ou possèdent une valeur W`hi fY`Y`" ð`a Yh ¼dfc h`Yg`YbgY][bYa Ybtrg`hf`Ág`XY`U` répression des attaques terroristes contre ce type de lieu en Europe, dont l'expérience de responsables de l'application des lois et de professionnelles et professionnels de la sécurité.

Tout en rappelant qu'il convient d'adapter les recommandations à la nature de l'événement culturel et à la Vtcb [i fU]cb`XYg`]Yi I ž`Y` [i]XY`df`Ág`Ybh`i bY`UbU`ngY` des bonnes pratiques observées dans le cadre d'événements tenus : 1) à l'intérieur (p. ex., théâtre); 2) à l'extérieur, mais dans un environnement fermé (p. ex., concert en plein air); 3) sur un terrain public; 4) dans un lieu patrimonial (p. ex., bibliothèque, musée, château, cathédrale).

@Y` [i]XY`Vtcb]Ybh`XYg` V`Yg`h`V`b]ei Yg`X`Á`U]`Á`Yg`Yh`XYg` [f]`Yg`X`Ui`h`c`Á]`U`i`U`h]cb`ei`] s'articulent autour du processus « se préparer, prévenir, réagir ». Il est complété par deux référentiels dressant la marche à suivre pour sécuriser les événements qui se déroulent X`U`bg`i`b`Á`X]` V`XY`V`h`Y`UddU`fh`b`Ubh`¼` ¥`h`U`h`ci`X`U`bg`i`b`V`¾`h`a`Y`bh`df`ch`Á`Á`U`i`h`f`Y`XYg` monuments historiques.

Qu'il s'agisse de monuments, de musées, de salles d'exposition ou de marchés intérieurs ou extérieurs ou d'autres lieux, ce sont les attractions touristiques qui motivent au départ la venue des voyageuses et voyageurs. 7Yg`g]h`Yg`d`Yi`j`Y`bh` [i`f`Y`d`U`fa`]`Y`g`]`Yi`I`Y`g` plus sensibles fréquentés ou traversés pendant un séjour touristique, surtout lorsqu'ils ont acquis une renommée mondiale, voire le statut d'emblème national. Il est impératif que leurs exploitants²⁹ recensent les risques

pour la sûreté et la sécurité et se dotent de plans solides pour les endroits où de grands rassemblements sont probables.

La sécurité physique des sites touristiques revêt une importance considérable, surtout `c`f`gei`Y`Y`g`]`Yi`I`cb`h`i`b`Y`g]`[`b]`V`h]cb`]\`g`h`c`

29 Les points dont traite cette section s'adressent aux exploitants privés, publics et parapublics.

lignes de défense, il y a lieu d'envisager une multitude d'actions, dont les suivantes :

- Inspecter régulièrement les lieux, et le faire plus fréquemment et rigoureusement s'il y a une menace précise ou une hausse du niveau de menace à l'échelle nationale;
- Déterminer les chemins d'évacuation et en veillant à ce que les sorties de secours soient bien marquées et dégagées. Il est également capital d'éviter, pendant une crise, de diriger les touristes vers un endroit susceptible de devenir la cible d'un attentat secondaire;
- Utiliser des caméras de télévision en circuit fermé pour surveiller les grands groupes de visiteuses et visiteurs et prévenir les attroupements excessifs, ou

Les voyagistes rassemblent divers éléments (chambres d'hôtel, navettes aéroportuaires, activités, repas au restaurant, visites guidées) pour en faire des forfaits voyage complets à vendre aux consommatrices et consommateurs³⁰. Ce faisant, ils jouent un rôle névralgique pour ce qui est :

- de faire en sorte que les sites Web et les

30 Les agentes et agents de voyages ne vendent pas leurs propres forfaits : ils distribuent ceux des voyagistes.

31 En 2018, des victimes de l'attentat terroriste de 2015 à Sousse (Tunisie) ont entamé des poursuites judiciaires au Royaume-Uni

Les guides touristiques sont en contact direct avec les personnes qui visitent physiquement un site vulnérable. Leur rôle consiste essentiellement à :

- communiquer comme il se doit des informations à jour sur la sûreté et la sécurité au début des visites guidées, voire tout au long de leur déroulement;
- s'assurer que les touristes respectent les consignes de sécurité, dont l'interdiction de quitter les aires et chemins désignés, et les directives du personnel de sécurité sur place;
- observer et signaler les absences injustifiées et les comportements suspects;
- apporter leur appui à la gestion des crises (p. ex., faciliter l'évacuation).

Il est primordial que les guides touristiques prennent note des dangers potentiels pour la sécurité des visiteuses et visiteurs (p. ex., trou dans le périmètre de sécurité, drone suspect survolant les lieux) et les signalent promptement aux exploitants des sites et,

s'il y a lieu, aux forces de l'ordre. On peut recueillir leurs commentaires et points de vue sur les questions de sécurité au moment de

sur les lieux d'un acte terroriste peut apporter un éclairage déterminant dans la reconstitution des faits et faciliter les enquêtes et les procédures pénales.

De manière générale, le secteur hôtelier exerce auprès des touristes une fonction facilitatrice, soit des services d'hébergement et autres. Les installations d'hébergement avoisinent parfois un site touristique, auquel cas la coordination avec celle du site.

À l'arrivée, les visiteurs peuvent demander aux réceptionnistes de les communiquer verbalement. Un gestionnaire d'hôtel peut mettre une salle de conférence à la disposition d'exploitants de lieux touristiques ou d'autres parties prenantes pour des réunions sur la sécurité dans le secteur des voyages et du tourisme ou des séances d'information des visiteuses et visiteurs.

Les fédérations locales d'entreprises (p. ex., chambres de commerce) et les associations réunissant des acteurs du milieu hôtelier peuvent grandement contribuer à la facilitation et à la coordination, notamment en s'assurant que les formations et séances d'information destinées aux professionnelles peuvent se dérouler bien et font l'objet d'un suivi adéquat.

Les transporteurs terrestres, maritimes et aériens peuvent tous contribuer, de diverses manières et à différents stades, à la sécurisation des sites touristiques. Les pratiques ci-dessous sont recommandées :

- On peut utiliser les installations des transporteurs pour mettre en œuvre des programmes et des campagnes de sensibilisation des touristes. Par exemple, dans le hall d'arrivée d'un aéroport, il est possible de diffuser des annonces (haut-parleurs) concernant la sécurité et de la vigilance, que ce soit en général ou dans les sites les plus visités de la région. Le temps passé dans les autobus qui font la navette entre les aéroports ou les hôtels et les sites touristiques se prête bien à la sensibilisation des touristes aux questions et mesures de sécurité³². À ce titre, les administrations locales,

professionnelles peuvent s'associer aux

32 Les transporteurs maritimes peuvent y aller d'initiatives similaires à bord des traversiers et autres navires à passagers. Les exploitants de navires de croisière, plus particulièrement, doivent parfois collaborer étroitement, sur le plan des séances d'information et des messages de sécurité, avec les gestionnaires des lieux touristiques des ports d'escale où des « excursions » sont prévues.

portuaires (ISPS) de l'Organisation maritime internationale (OMI)³³, puisqu'ils entrent dans la catégorie des « navires à passagers » .

En vertu du Code ISPS, à bord d'un navire de croisière, la responsabilité des questions de sécurité incombe à l'agente ou agent de sûreté du navire (SSO). Désigné par la compagnie et la ou le capitaine, la ou le SSO assume une multitude de fonctions³⁴:

- Exécuter le plan de sûreté du navire et le mo-

Les relations positives entre le secteur touristique et les communautés locales peuvent UddcfHYf XYg VÅbÅ Wg a i li Yg" @cfgei Y les communautés considèrent le tourisme comme un élément essentiel à leur développement économique et sentent qu'elles ont

Références

Abou Dhabi. Abu Dhabi Safety and Security Planning Manual, 2015
(<https://addata.gov.ae/ar/node/23673?language=en>).)

Info Protection. « Mobilisation générale pour sécuriser les sites touristiques et événements culturels », 2018 (<https://www.infoprotection.fr/mobilisation-generale-pour-securiser-les-sites-touristiques-et-evenements-culturels/>).

Intellectyx. « Facial recognition in retail and hospitality cases », 2018 (<https://www.intellectyx.com/facial-recognition-in-retail-and-hospitality-cases-uk/>).

Mexique. « Presentan Centro de Atención y Protección al Turista Querétaro », 2018 (<https://www.gob.mx/sectur/angelesverdes/articulos/presentan-centro-de-atencion-y-proteccion-al-turista-queretaro?idiom=es>).

OEA et UNICRI. Tourism Security in Mexico, Central American and the Caribbean 2016-2019, Key Findings and Recommendations, 2019 (<https://www.oas.org/en/sms/cicte/docs/Tourism-Security-in-Mexico-Central-America-and-The-Caribbean-2016-2019-Key-Findings.pdf>).

Pizam et Mansfeld. « Toward a Theory of Tourism Security », dans *Tourism, Security and Safety, From Theory to Practice*, Butterworth-Heinemann, 2006 (<https://booksite.elsevier.com/samplechapters/9780750678988/9780750678797.PDF>).

Tourism Safety Initiative. 2021 (<https://tourismsafety.tbcsa.travel/>).

OMT. Code mondial d'éthique du tourisme, 1999 (<https://www.unwto.org/fr/code-mondial-d-ethique-du-tourisme>).

OMT.

