



NATIONS UNIES  
BUREAU DE LUTTE CONTRE LE TERRORISME

3

# Protéger les sites touristiques contre les attaques terroristes

**GUIDE DE BONNES PRATIQUES**

Module spécialisé



Programme mondial de lutte contre les menaces terroristes pesant sur des cibles vulnérables

En partenariat avec :



CONSEIL DE SÉCURITÉ DE L'ONU  
DIRECTION EXÉCUTIVE DU COMITÉ  
CONTRE LE TERRORISME (DECT)



**UNAOCO**  
United Nations Alliance of Civilizations



**unieri**  
United Nations  
International Crime and Justice  
Research Institute





NATIONS UNIES  
BUREAU DE LUTTE CONTRE LE TERRORISME

# Protéger les sites touristiques contre les attaques terroristes

## GUIDE DE BONNES PRATIQUES

Module spécialisé

**Programme mondial de lutte contre les menaces terroristes pesant sur des cibles vulnérables**

En partenariat avec :



CONSEIL DE SÉCURITÉ DE L'ONU  
DIRECTION EXÉCUTIVE DU COMITÉ  
CONTRE LE TERRORISME (DECT)



UNAOC  
United Nations Alliance of Civilizations



unicri  
United Nations  
Interregional Crime and Justice  
Research Institute



# Table des matières

<b>Préface</b> .....	v
Index des encadrés .....	vii
Index des études de cas .....	vii
Index des outils .....	viii
<b>1. La menace terroriste qui pèse sur les sites touristiques</b> .....	1
<b>2. La vulnérabilité des sites touristiques face aux attaques terroristes</b> ...	4
<b>3. Atténuation des risques et intervention : rôles des parties prenantes et bonnes pratiques</b> .....	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 Voyageurs .....	39
3.2.4 Guides touristiques .....	40
3.2.5 Parties prenantes du secteur hôtelier .....	40
3.2.6 Transporteurs.....	41
3.2.7 Compagnies de croisières .....	41
3.2.8 Touristes .....	42
3.2.9 Communautés locales .....	43
<b>Références</b> .....	45





# Préface

Élaboré par le Programme mondial de lutte contre les menaces terroristes pesant sur des cibles vulnérables du Bureau de lutte contre le terrorisme<sup>1</sup>, le présent document se veut une source d'orientation concernant la protection des sites touristiques contre les attaques terroristes. Il s'agit d'un module sectoriel qui complète le *Recueil des bonnes pratiques en matière de protection des infrastructures critiques contre les attaques terroristes*<sup>2</sup>.

Après un survol des principales menaces et vulnérabilités liées au terrorisme en ce qui a trait aux sites touristiques, le présent module traite du rôle précis que chaque partie prenante peut et doit jouer dans un environnement de sécurité complexe – et souvent volatil –, à l'intérieur du cadre conceptuel de gestion des risques et des crises. Il s'accompagne d'études de cas qui illustrent de quelle manière des gouvernements, des acteurs du secteur privé, des exploitants de sites touristiques et des organisations de la société civile ont mis en œuvre des principes clés en matière de sécurité – y compris des recommandations approuvées par la communauté internationale. Le module résume également le contenu de plusieurs outils (manuels, guides et recueils) qui éclairent la mise en place de paramètres opérationnels et de politiques propres à rendre les sites touristiques moins vulnérables et plus résilients.

Le cadre d'analyse, les études de cas, les outils et les ressources présentés dans le module sont le fruit de recherches documentaires approfondies, d'une demande officielle de contributions auprès des 193 États Membres de l'Organisation des Nations Unies, de discussions avec des experts, des organisations internationales et des partenaires de projet, ainsi que de la participation du Groupe de travail sur les nouvelles menaces et la protection des infrastructures critiques du Pacte mondial de coordination contre le terrorisme<sup>3</sup>. Des renseignements importants ont également été recueillis lors d'une réunion en ligne du Groupe d'experts organisée par le Bureau de lutte contre le terrorisme avec ses partenaires les 14 et 15 juin 2021, à laquelle ont

1 Ayant pour partenaires la Direction exécutive du Comité contre le terrorisme, l'Alliance des civilisations de l'Organisation des Nations Unies et l'Institut interrégional de recherche des Nations Unies sur la criminalité et la justice, le Programme est mis en œuvre en étroite consultation avec d'autres organisations concernées, telles qu'INTERPOL. Voir [www.un.org/counterterrorism/fr/vulnerable-targets](http://www.un.org/counterterrorism/fr/vulnerable-targets).

2 Le Recueil a été élaboré en 2018 par le Groupe de travail sur la protection des infrastructures critiques y compris les cibles vulnérables, Internet et la sécurité du tourisme, sous la supervision de l'Équipe spéciale de lutte contre le terrorisme. En 2019, l'Équipe spéciale a été intégrée au Pacte mondial de coordination contre le terrorisme. Dans le cadre de cette nouvelle structure, ce Groupe de travail et le Groupe de travail sur la prévention des attentats terroristes à l'arme de destruction massive et les interventions en cas d'attentat de l'Équipe spéciale ont été regroupés afin de créer le Groupe de travail sur les nouvelles menaces et la protection des infrastructures critiques.

3 Voir [www.un.org/counterterrorism/fr/global-ct-compact](http://www.un.org/counterterrorism/fr/global-ct-compact).

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 Bureau de lutte contre le terrorisme et d'un consultant spécialisé dans les droits humains auprès du Service des projets spéciaux et de l'innovation du Bureau se sont également révélées profitables dans le cadre de ce processus<sup>4</sup>.

---

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. Les considérations adaptées au contexte en ce qui concerne l'égalité des genres doivent être prises en compte au cours du processus de planification, d'exécution et d'évaluation de toutes les mesures décrites dans le module.

## **Index des encadrés**

Encadré 1.	<b>Vulnérabilité des navires de croisière aux activités terroristes</b>	7
Encadré 2.	<b>Équipe spéciale de haut niveau sur le tourisme et la sécurité – Organisation mondiale du tourisme (OMT)</b>	9
Encadré 3.	<b>Politique et stratégie provisoires de sûreté et de sécurité du tourisme – Association des nations de l’Asie du Sud-Est (ASEAN)</b>	10
Encadré 4.	<b>Rôle des pouvoirs publics dans la publication de conseils aux voyageurs</b>	22
Encadré 5.	<b>Technologie de reconnaissance faciale et secteur touristique</b>	28
Encadré 6.	<b>Code mondial d’éthique du tourisme et obligations des professionnelles et professionnels du tourisme</b>	33
Encadré 7.	<b>Obligation des médias et des touristes de prendre des décisions éclairées</b>	43

## **Index des études de cas**

Étude de cas 1.	<b>National Tourism Policy (Politique touristique nationale) – Guyana</b>	11
Étude de cas 2.	<b>Prise en compte de la sécurité dès la conception dans les sites touristiques – Louvre Abou Dhabi (Émirats arabes unis)</b>	12
Étude de cas 3.	<b>Mesures de sécurité stratégiques pour le secteur touristique – Costa Rica</b>	13
Étude de cas 4.	<b>Initiatives de préparation aux crises et de gestion des crises – Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d’Irlande du Nord</b>	19
Étude de cas 5.	<b>Centres de prise en charge et de protection des touristes (CAPTA) – Mexique</b>	20
Étude de cas 6.	<b>Campagne « Wow Philippines »</b>	24
Étude de cas 7.	<b>Charter for Safe Travel (Charte de sécurité des voyages) – Australie</b>	25
Étude de cas 8.	<b>Intensification des mesures de maintien de l’ordre à la station balnéaire Dos Palmas – Philippines</b>	29
Étude de cas 9.	<b>Label Sécuri-site – France</b>	30
Étude de cas 10.	<b>École de formation sur la sécurité du tourisme (CESTUR) – République dominicaine</b>	31

Étude de cas 11.	<b>Tourism Safety Initiative (TSI) (Initiative de sécurité du tourisme) – Afrique du Sud</b>	34
Étude de cas 12.	<b>Protection physique des sites touristiques – Charm el-Cheikh (Égypte) et Bali (Indonésie)</b>	35

## **Index des outils**

Outil 1.	<b>Plans nationaux de sûreté et de sécurité du tourisme – Organisation mondiale du tourisme (OMT)</b>	12
Outil 2.	<b>Sécurité du tourisme au Mexique, en Amérique centrale et dans les Caraïbes pour la période 2016-2019 – Organisation des États américains (OEA) et Institut interrégional de recherche des Nations Unies sur la criminalité et la justice (UNICRI)</b>	14
Outil 3.	<b><i>Boîte à outils pour la communication de crise dans le tourisme</i> – OMT (2011)</b>	26
Outil 4.	<b><i>Tourism Crisis Communication Manual</i> (Manuel de communication de crise dans le tourisme) – Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN) (2015)</b>	26
Outil 5.	<b>Crisis readiness: Are you prepared and resilient to safeguard your people and destinations ? (Préparation aux crises : avez-vous le degré de préparation et de résilience nécessaire pour protéger votre population et vos destinations ?) – World Travel and Tourism Council (2019)</b>	35
Outil 6.	<b>Don't risk it! A guide to assist tourism businesses to prepare, respond and recover from a crisis (Guide d'aide à la préparation, à l'intervention et au relèvement en cas de crise destiné aux entreprises touristiques) – Gouvernement australien (2013)</b>	36
Outil 7.	<b>Tourism Risk Management: An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism (Guide de référence pour la gestion des crises dans le secteur touristique) – Association de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) (2006)</b>	36
Outil 8.	<b>Gérer la sûreté et la sécurité des événements et sites culturels – Ministère de l'intérieur et Ministère de la culture et de la communication de la France (2017)</b>	37
Outil 9.	<b>Visitor Attraction Security Guidance: 10 point review plan (Guide sur la sécurité des attractions pour les visiteurs : plan d'examen en 10 points) – International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA) (2019)</b>	38
Outil 10.	<b>How to manage risks in tourism? (Gérer les risques dans le secteur touristique) – Ministère des affaires étrangères des Pays-Bas (2020)</b>	39



## La menace terroriste qui pèse sur les sites touristiques



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

Le terme « site touristique » désigne les attractions touristiques et leurs environs immédiats<sup>6</sup>.

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

L'emplacement, la configuration, la taille et les structures de gestion varient d'un site

<sup>5</sup> Voir résolution 75/291 de l'Assemblée générale, par. 71.

<sup>6</sup> À titre d'exemples d'un attentat terroriste perpétré à proximité d'une attraction touristique, on peut citer la détonation, en 2019, d'un engin explosif improvisé sous un autobus qui se trouvait près des pyramides de Gizeh (Égypte), par laquelle plusieurs des touristes à bord ont été blessés, et 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).

touristique à l'autre, de même que le contexte politique, social et économique. Il peut s'agir de lieux fréquentés pour leur beauté naturelle (par exemple, des plages, des parcs nationaux) ou leur valeur culturelle, historique ou religieuse<sup>7</sup> (par exemple, des musées, des monuments, des lieux de culte). Certains lieux ne voient affluer les touristes qu'à des moments précis de l'année (par exemple, des fêtes gastronomiques). Il y a aussi le cas particulier du navire de croisière, que l'on peut voir non pas comme un simple moyen de transport, mais comme un site touristique flottant<sup>8</sup>, surtout dans le cas d'une « croisière vers nulle part » ou d'un « voyage sans destination », où le navire fait un aller-retour de deux ou trois nuits sans visiter de port d'escale.

Depuis le début des années 1980, la mondialisation opère un véritable bouleversement du secteur touristique, qui est aujourd'hui le plus vaste pan d'activité sur la planète. Ces dernières années, le nombre de touristes dans le monde a crû de façon exponentielle. Des vagues successives de libéralisation du secteur des services ont fait chuter les prix du transport aérien, ce qui a entraîné un afflux massif de visiteuses et de visiteurs vers des destinations traditionnelles et a favorisé l'émergence de nouveaux lieux touristiques. En quelques décennies, on a assisté à une forte démocratisation du voyage de plaisance – surtout vers des destinations éloignées –, autrefois l'apanage des strates les plus aisées de la société.

Très profitable pour le secteur touristique, la mobilité grandissante des voyageuses et voyageurs a ouvert, dans nombre de pays, des perspectives de développement et de croissance économiques inédites. En revanche, les sites touristiques se retrouvent exposés à un risque accru d'activité terroriste. Bien qu'ils ne forment pas un bloc monolithique,

la plupart des sites touristiques présentent néanmoins des similitudes attrayantes pour les terroristes, notamment les foules qui s'amassent à l'intérieur et autour.

Les terroristes prenant pour cibles un site touristique et les personnes qui le visitent peuvent avoir diverses motivations, dont les suivantes :

- *Un désir de violence ou de vengeance nourri à l'égard de ce que les touristes représentent ou de leur pays d'origine* : dans le cas d'un site touristique bondé qui jouit d'une réputation internationale, le retentissement d'un attentat peut être fortement amplifié à la fois par le grand nombre de victimes potentielles et par la multiplicité possible des pays d'origine, laquelle promet le déploiement immédiat d'une couverture médiatique mondiale. En outre, les voyageuses et voyageurs venant de l'étranger, surtout lorsqu'ils s'offrent des luxes inaccessibles à la population locale, risquent d'être vus comme faisant partie des privilégiés de ce monde; en découlent de la colère et de la frustration, des sentiments qu'exploitent les terroristes potentiels. Dans le même ordre d'idées, des touristes peuvent être pris pour cibles en raison de leur pays d'origine. Il arrive que des terroristes prennent des touristes en otage et promettent de les relâcher si leurs conditions sont remplies<sup>9</sup>;
- *Une volonté de porter un coup à l'identité des pays de destination* : les sites touristiques sont souvent de puissants symboles de l'identité et de l'histoire d'un pays. C'est donc dire qu'en les attaquant, on peut frapper directement l'identité nationale. Un raisonnement analogue peut pousser des terroristes à s'en prendre à un site touristique qui a aussi fonction de lieu de

7 Les lieux touristiques ayant une signification religieuse peuvent être exposés aux mêmes menaces et vulnérabilités que les lieux de culte. Pour de plus amples informations, voir le module sur les bonnes pratiques de protection des sites religieux contre les attaques terroristes.

8 Contrairement aux navires de croisière, les navires de ligne servent exclusivement au transport.

9 Dans une affaire de prise d'otages récente, deux nationaux français qui se rendaient au Parc national de la Pendjari (Bénin) ont été enlevés par des militants locaux. Huit jours plus tard, les forces spéciales françaises ont libéré ces personnes ainsi que deux autres touristes d'origine américaine et sud-coréenne. L'opération a coûté la vie à deux membres du commando français.

culte, pour manifester le rejet d'un groupe confessionnel. D'autres chercheront à altérer, de part et d'autre des frontières, la perception de la force d'un gouvernement ou de sa capacité à protéger la population;

- *Une volonté de miner les perspectives de développement et l'avenir économique des pays de destination* : dans bien des pays, le tourisme est, directement ou indirectement, une importante source de revenus pour une multitude d'entreprises créatrices d'emplois. C'est pourquoi les attentats contre des lieux touristiques peuvent

inciter les voyageuses et voyageurs à annuler leurs réservations, écourter leur séjour ou aller passer leurs vacances ailleurs, ce qui peut s'avérer désastreux pour l'économie et le développement d'un État<sup>10</sup>. Un pays frappé par le terrorisme risque de voir son image ternie pour longtemps<sup>11</sup>, a fortiori qu'il est aujourd'hui facile de trouver d'autres destinations plus sûres. En effet, les touristes potentiels peuvent changer de destination, les transporteurs et les voyageurs de l'économie mondiale leur proposant une quasi-infinité d'options et de possibilités.

---

10 D'après certaines estimations, l'attentat terroriste perpétré à Sousse (Tunisie) en 2015 a occasionné des pertes de l'ordre de 500 millions de dollars des États-Unis, soit le quart des revenus que génère annuellement le tourisme dans ce pays. Des calculs indiquent que l'attaque menée en 2005 contre la station balnéaire de Charm el-Cheikh (Égypte) s'est accompagnée, l'année suivante, d'un recul de 8 pour cent de l'afflux de touristes étrangers (voir Brondoni (2016), p. 9).

11 Le secteur touristique n'est normalement pas considéré comme essentiel, mais pour une région qui dépend largement du tourisme, un attentat contre un lieu touristique peut avoir des répercussions sociales et économiques plus graves que l'effondrement d'infrastructures critiques.



## La vulnérabilité des sites touristiques face aux attaques terroristes

- *Vulnérabilités dues au comportement et aux impressions qu'ont les touristes dans des lieux ou des contextes ayant souvent peu à voir avec leur quotidien ou leurs habitudes* : contrairement aux autres cibles molles, les sites touristiques sont souvent fréquentés exclusivement par des personnes qui s'y rendent pour la première fois, sans connaissances préalables, et ignorent comment se protéger en cas d'urgence<sup>12</sup>. Les touristes ont tendance à vouloir visiter plusieurs endroits en peu de temps, surtout lors de visites guidées. Il est souvent irréaliste de s'attendre à ce que ces personnes se familiarisent avec les protocoles et autres mesures de sécurité des différents sites où elles ne passeront qu'un bref moment. Qui plus est, même lorsqu'ils n'ont pas d'horaire fixe, les touristes sont rarement enclins à consacrer une partie importante de leur temps libre aux questions de sécurité.

Les touristes ne connaissent pas toujours la culture et le cadre de sécurité du pays de destination, et peuvent donc se retrouver exposés à de plus grands risques que les résidentes et résidents

étrangers et le reste de la population : se promener dans des quartiers dangereux, 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 (par exemple, drogue, 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 touristique<sup>13</sup> ne sont pas toutes désireuses ou capables d'imiter la forte culture de sécurité des grandes entreprises structurées, qui peuvent affecter un service entier à la sécurité du personnel, de la clientèle et des biens et se révèlent plus résilientes

12 À titre comparatif, les personnes qui font partie d'un groupe confessionnel ou fréquentent régulièrement un centre à vocation éducative, sociale ou récréative ont souvent le temps et l'occasion de se familiariser avec les lieux : emplacement des chemins d'évacuation et des issues de secours, plans d'évacuation, etc.

13 Lors de la réunion du Groupe de travail sur la lutte contre le terrorisme de l'Association de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) tenue les 9 et 10 mai 2017 à Bali (Indonésie), la proportion de petites entreprises dans le marché du tourisme a été estimée à 78 % (professeur Brent Ritchie de la Faculté de commerce, d'économie et de droit de l'Université de Queensland, en Australie). Ce secteur a été qualifié de relativement hétérogène et fragmenté, même si quelqu'un évoquait une position prédominante occupée par quelques grandes entreprises (APEC (2017), p. 61).



face aux crises découlant d'activités terroristes. Elles peuvent cependant se révéler plus efficaces que les grandes pour appliquer des mesures de sécurité sur le terrain, car un incident terroriste risque d'avoir des conséquences directes et graves sur leurs activités.

Les responsables d'un site touristique où s'est produit un incident de sécurité peuvent investir d'importantes ressources dans des campagnes de marketing et de relations publiques visant à faire revenir les touristes, ce qui réduira d'autant les sommes à consacrer aux mesures de sécurité.

Les acteurs du secteur touristique hésitent parfois à proposer aux touristes des séances d'information sur la sécurité et des programmes de sensibilisation solides, de crainte de donner l'impression qu'une menace pèse sur tel ou tel site touristique.

Les responsables d'un site couru peuvent avoir peine à exercer un contrôle adéquat et un degré de diligence raisonnable

s'ils confient de plus en plus de services (soutien informatique, nettoyage, restauration, sécurité, services-conseils, etc.) à des tiers. Des lacunes dans le filtrage des candidatures et les vérifications des antécédents peuvent même donner lieu de craindre que les employés et employés permanents ou saisonniers ou les bénévoles représentent des menaces internes.

Les écarts de revenus importants entre les touristes et les travailleuses et travailleurs du secteur des voyages et du tourisme dans de nombreuses régions du monde risquent, à terme, de nourrir le sentiment d'exclusion et le ressentiment des populations locales. Des acteurs hostiles peuvent y voir une justification pour planifier et commettre des actes de violence contre des touristes ou des installations touristiques.

- *Vulnérabilités dues à une réponse institutionnelle et opérationnelle non optimale aux enjeux en matière de sécurité du tourisme* : les besoins de sécurité du secteur

touristique relèvent souvent du ministère du tourisme ou des finances, et la mise en œuvre, du ministère de l'intérieur ou de la défense. Le manque de concertation entre les ministères sur le plan des politiques et des opérations peut engendrer des frictions entre les institutions et des retards ou des incohérences dans les programmes.

Il n'est pas rare qu'un attentat terroriste touchant le secteur touristique fasse des victimes de diverses nationalités, ce qui peut compliquer les procédures pénales subséquentes. Dans certains cas, le pays d'origine de la victime apporte un soutien criminalistique, logistique ou opérationnel à l'équipe d'enquête locale, mais dans d'autres, il engage lui-même des poursuites. De surcroît, les victimes et les témoins peuvent se trouver dans différents pays, ce qui nécessite l'ouverture de canaux de coopération judiciaire internationale souvent lents et lourds.

Quoique justifié par l'impératif économique d'attirer des visiteuses et visiteurs

étrangers, l'établissement de procédures accélérées pour les touristes franchissant les postes de contrôle aux frontières risque de limiter la capacité des services de l'immigration à suivre les déplacements d'individus à haut risque et, de ce fait, de rendre les frontières plus poreuses<sup>14</sup>. Ce problème peut être exacerbé par le travail en vase clos des diverses entités s'occupant de l'immigration et des procédures douanières, ce qui entrave la mise en commun d'informations sur les individus à haut risque, la consignation des signaux d'alerte, etc.

Lorsque les sites touristiques sont situés dans des zones reculées, l'absence ou la mauvaise qualité de la connectivité peut limiter considérablement la capacité des premiers intervenants et des entités chargées de l'application de la loi à intervenir efficacement en cas de crise, d'autant plus que les informations en matière de sécurité à des fins opérationnelles sont de plus en plus transmises au moyen d'applications pour smartphones.

---

<sup>14</sup> Les autorités de l'immigration établissent parfois, de concert avec des compagnies de croisières ou des voyagistes, des procédures visant à accélérer la gestion quotidienne de grands volumes de passagères et passagers devant se rendre dans de multiples pays.



#### Encadré 1.

#### **Vulnérabilité des navires de croisière aux activités terroristes**

Les navires de croisière étant des paquebots essentiellement consacrés à la villégiature, il convient d'y voir des lieux touristiques et non de simples moyens de transport. Ils sont par ailleurs exposés à des vulnérabilités spécifiques et accrues qui les 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 en matière de sécurité en adoptant des mesures (par exemple, 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 diverses) en cas de transit par des îles ou des ports situés à l'intérieur des eaux territoriales d'un pays donné.

En outre, des terroristes peuvent s'emparer des navires de croisière à des fins de 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 en direction et en provenance de zones de conflit au Moyen-Orient.



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

### 3.1 États Membres

#### 3.1.1 Décideurs politiques

Le Code mondial d'éthique du tourisme confie aux autorités publiques la mission « d'assurer la protection des touristes et visiteurs, et de leurs biens; elles doivent porter une attention spéciale à la sécurité des touristes étrangers, en raison de la vulnérabilité particulière qui peut être la leur; elles facilitent la mise en place de moyens d'information, de prévention, de protection, d'assurance et

d'assistance spécifiques correspondant à leurs besoins; les attentats, agressions, enlèvements ou menaces visant les touristes ou les travailleurs de l'industrie touristique, de même que les destructions volontaires d'installations touristiques ou d'éléments du patrimoine culturel ou naturel, doivent être sévèrement condamnés et réprimés conformément à leurs législations nationales respectives » (article 1, par. 4).



Les organes décisionnels des pays de destination touristique ont l'obligation générale d'encadrer, de diriger et de superviser l'ensemble du travail d'atténuation des risques 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 en matière de sécurité applicables aux contrôles de la qualité préalables à l'octroi de permis aux exploitants.

Les sections qui suivent donnent un aperçu 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.

### **Équipe spéciale de haut niveau sur le tourisme et la sécurité – Organisation mondiale du tourisme (OMT)**

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 le 10 mai 2017, à Madrid. 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), la Pacific Asia Travel Association (PATA), le World Travel and Tourism Council (WTTC), l'Association fédérale du secteur touristique allemand (BTW) et l'Association of British Travel Agents (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 gestion des crises; 3) les conseils aux voyageurs; 4) la sécurité, la sûreté et la fluidité des déplacements, y compris la facilitation de la délivrance de visas; 5) la communication de crise.

Ces thèmes devraient être traités par des groupes de travail spécifiques chargés de formuler des recommandations et des lignes directrices qui seront présentées à l'Assemblée générale de l'OMT pour examen et adoption.

#### **3.1.1.1 Institutions : contextes et stratégies**

Pour plusieurs pays, le tourisme international est un important levier de développement économique. Les institutions publiques sont donc fortement incitées à définir des stratégies nationales pour promouvoir la croissance et la pérennité du secteur touristique dans son ensemble.

Ces stratégies sont rarement consacrées exclusivement à la sécurité, mais l'inclusion d'un volet consacré à la sécurité est importante. Il y a lieu, à tout le moins, d'esquisser le cadre institutionnel de gestion des risques et des effets des crises majeures en matière de sécurité survenant dans les sites touristiques. Il convient aussi de vérifier la compatibilité des politiques et des mesures de sécurité, quelles qu'elles

soient, avec les plans d'action et stratégies en vigueur dans le pays pour les questions de sécurité nationale, de lutte contre le terrorisme, de protection des infrastructures critiques, etc. Pour éviter les incohérences, au moment de définir une stratégie de sécurité du tourisme, on examinera attentivement les politiques, les protocoles et les directives opérationnelles en place sur le plan de la sécurité.

La mise en œuvre de ce type de stratégie peut être dynamisée par la création d'un organe de coordination mixte réunissant des organismes gouvernementaux, des acteurs du secteur, des porte-parole des communautés locales et des organisations de la société civile.

Cet organe peut ensuite confier l'établissement d'un plan de sûreté et de sécurité en phase avec la stratégie nationale à un groupe de travail constitué à cette fin. L'organe de coordination se composera idéalement d'un large éventail de parties prenantes : offices responsables des visiteuses et visiteurs ou administrations nationales du tourisme, organismes de sécurité et d'application de la loi, ministère de l'immigration, bureau du procureur général, autorités douanières, responsables des transports, de la santé, des affaires étrangères et de la gestion des catastrophes, représentantes et représentants du secteur des voyages et du tourisme.



Encadré 3.

### **Politique et stratégie provisoires de sûreté et de sécurité du tourisme – Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN)**

Dans la version 2016-2025 de son plan stratégique du tourisme, l'ASEAN reconnaît que « la sûreté et la sécurité sont essentielles au caractère durable et concurrentiel de destinations touristiques de qualité. Il faut assurer une utilisation sûre des services et installations touristiques, surtout les services de transport, d'hébergement et de visite guidée, ainsi qu'une protection contre les actes criminels ou terroristes et les conflits armés. Bien que la sûreté et la sécurité du tourisme soient une responsabilité nationale des États Membres, l'absence de politiques cohérentes et de stratégies positives visant à favoriser une meilleure sécurisation des visiteuses et visiteurs risque de nuire au positionnement de la région en tant que destination mondiale. Puisque la sûreté et la sécurité ne relèvent généralement pas des organisations touristiques nationales ou des gestionnaires de destination, il faudra travailler avec les organisations régionales, sous-régionales et nationales responsables afin de préparer et de mettre en œuvre, pour l'ASEAN, une politique et stratégie de sûreté et de sécurité du tourisme. Celle-ci viendrait éclairer l'élaboration des programmes sous-régionaux et nationaux visant à mieux protéger les touristes » (ASEAN (2015), p. 12).



### Étude de cas 1.

#### **National Tourism Policy (Politique touristique nationale) – Guyana**

Établi en août 2017 par le Département du tourisme, ce document-cadre décrit la direction donnée au développement du tourisme dans le pays. Il dresse un état des lieux du développement touristique, nomme les facteurs susceptibles de stimuler le tourisme à long terme et énonce une stratégie de marketing visant à augmenter l'afflux de visiteuses et visiteurs.

On y reconnaît que le manque de sécurité peut réduire l'arrivée de touristes étrangers, ceux-ci ne souhaitant pas aller dans des pays qui leur semblent comporter des risques pour leurs biens ou leur personne. C'est dans ce contexte que la politique définit trois axes d'intervention :

- Mise sur pied d'une unité de police touristique;
- Établissement, de concert avec le Ministère de la sécurité publique, d'un plan d'action visant à renforcer les partenariats en matière de sécurité entre l'aéroport international du pays et des sites touristiques guyaniens désignés;
- Création, en collaboration avec des services de taxi et de transport par autobus, de programmes de sensibilisation aux questions touristiques.

*Source* : Guyana (2017).





## Étude de cas 2.

### Prise en compte de la sécurité dès la conception dans les sites touristiques – Louvre Abou Dhabi (Émirats arabes unis)

Les notions de la sécurité dès la conception peuvent être mises au service de stratégies nationales de développement des lieux touristiques. Par exemple, le Louvre Abou Dhabi, ouvert au public depuis la fin de 2017, est un lieu touristique important pensé dès le départ dans une optique de sécurité.

Cette réalisation repose sur l'*Abu Dhabi Safety and Security Planning Manual*, un guide de planification et de conception qui prévoit l'intégration de la protection contre le terrorisme aux structures de l'environnement des immeubles, de manière à atténuer les vulnérabilités et à renforcer la résilience.

Source : Abou Dhabi (2015).



## Outil 1.

### Plans nationaux de sûreté et de sécurité du tourisme – Organisation mondiale du tourisme (OMT)

([www.unwto.org/archive/global/publication/tourist-safety-and-security-practical-measures-destinations](http://www.unwto.org/archive/global/publication/tourist-safety-and-security-practical-measures-destinations))

L'OMT recommande l'établissement d'un plan national de sûreté et de sécurité du tourisme en concertation avec de multiples parties prenantes publiques et privées, ainsi que les interventions suivantes :

- Recensement des risques pour les touristes selon le type de voyage, le secteur touristique concerné et le lieu;
- Détection et prévention des infractions contre les touristes;
- Protection des sites et installations touristiques contre les actes d'intervention illicite;
- Établissement de lignes directrices à l'intention des exploitants d'installations touristiques en cas d'actes d'intervention illicite;
- Responsabilités concernant les communications avec la presse et les autres médias, dans le pays et à l'étranger;

- Planification de la gestion des crises en prévision de catastrophes naturelles ou 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.

#### **Mesures de sécurité stratégiques pour le secteur touristique – Costa Rica**

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

- Installer des panneaux d'avertissement sur 100 plages classées comme représentant un risque élevé en matière de sécurité;
- Former 3 500 travailleuses et travailleurs du milieu des services touristiques au sujet des mesures de sécurité et de la protection des touristes;
- Investir 962 335 dollars dans la construction de deux postes de police;



(suite)

- Présenter des vidéos d'information sur les mesures de sécurité dans les aires d'attente de tous les aéroports internationaux;
- Créer un outil de dialogue en ligne pour répondre aux questions des touristes qui visitent le site Web de l'Institut du tourisme du Costa Rica ([visitcostarica.com](http://visitcostarica.com)).

Source : A.M. Costa Rica (2019).



Outil 2.

### **Sécurité du tourisme au Mexique, en Amérique centrale et dans les Caraïbes pour la période 2016-2019 – Organisation des États américains (OEA) et Institut interrégional de recherche des Nations Unies sur la criminalité et la justice (UNICRI)**

([www.oas.org/en/sms/cicte/docs/Tourism-Security-in-Mexico-Central-America-and-The-Caribbean-2016-2019-Key-Findings.pdf](http://www.oas.org/en/sms/cicte/docs/Tourism-Security-in-Mexico-Central-America-and-The-Caribbean-2016-2019-Key-Findings.pdf))

Les conclusions et les recommandations présentées dans ce document sont le condensé d'un dialogue multipartite entre plus de 800 personnes représentant les secteurs public et privé de 16 destinations touristiques situées au Mexique et dans 10 pays de l'Amérique centrale et des Caraïbes. D'une durée de trois ans, le projet prévoyait deux types de formation : 1) des ateliers sur les notions élémentaires en sécurité du tourisme; 2) la gestion des risques pour les destinations touristiques. Il a aussi aidé des pays à se doter de plans de sécurité du tourisme.

Les activités de recherche et de renforcement des capacités menées au cours du projet ont débouché sur les recommandations suivantes :

- **Renforcer la prévention et la résilience**

Il peut être très difficile pour une destination touristique de se relever après des catastrophes naturelles, des attaques terroristes ou des activités criminelles (menées ou non par des groupes organisés). En effet, une seule situation grave peut suffire à ce qu'une destination peine à attirer le même nombre de touristes qu'auparavant. Il est donc primordial que les destinations se dotent de ressources permettant une analyse rigoureuse et actualisée des menaces et risques liés au terrorisme, à la criminalité organisée et aux catastrophes naturelles. Il peut s'agir, entre autres, d'accroître la coopération nationale et internationale et de créer des institutions et des sociétés résilientes dotées d'équipes d'intervention d'urgence prêtes à réagir aux situations et à participer au relèvement. Le développement d'un secteur touristique résilient passe notamment par une planification soignée intégrant un large éventail d'intervenants publics et privés.

- **Établir un mécanisme de coordination de la sécurité du tourisme**

Il est possible de renforcer la sécurité du tourisme en créant un solide cadre de coopération entre les acteurs publics. Il est souhaitable que les forces de l'ordre,

les organes de sécurité et de protection civile, les services médicaux, les équipes d'intervention en cas de catastrophe et les autres premiers secours, de même que des représentantes et représentants étatiques locaux et nationaux, apportent leur concours à la planification et à la coordination de la sûreté et de la sécurité des destinations touristiques. Des mécanismes de cet ordre impliquent généralement la mise sur pied d'un réseau officiel de parties prenantes (publiques et privées) et l'adoption 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 conseillé de faire une place aux questions de genre dans la planification et la coordination et de solliciter la participation des représentantes et représentants de l'ambassade ou du consulat des principaux pays d'origine des touristes.

- **Tirer parti de la coopération public-privé**

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. Il importe donc d'instaurer un mécanisme officiel de coopération public-privé. 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.

- **Dresser un plan stratégique de sûreté et de sécurité du tourisme**

En mettant en place la formation nécessaire à l'exécution d'une stratégie nationale ou d'un plan local de sûreté et de sécurité du tourisme, on jette les bases de la clarification et de l'attribution des rôles et responsabilités 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 complet et intégré, il faut d'abord et avant tout définir des pratiques, des normes et des priorités communes en phase avec les capacités et les besoins actuels ainsi que recueillir et 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 peut nécessiter la modification de plans déjà en vigueur, l'alignement sur la stratégie touristique globale et l'intégration des questions de genre et d'équilibre entre les genres à l'ensemble des démarches.

- **Sans tout planifier, être préparé à toutes les éventualités**

Qui néglige de planifier est promis à l'échec : il est toujours recommandé de se doter d'un plan de sûreté et de sécurité, mais il faut aussi rester suffisamment flexible pour pouvoir s'adapter aux imprévus. En prenant en compte les situations inattendues dès la conception du plan, les parties prenantes sont à même de dresser le plan d'urgence qui convient. Une planification efficace est souvent axée sur la gestion des imprévus et l'atténuation de leurs effets, et non sur des scénarios précis.

- **Cibler son public pour renforcer les normes de sûreté et de sécurité**

Les destinations touristiques connaissent habituellement plus de succès lorsque les projets et initiatives s'adressent à une clientèle précise et prévoient des

(suite)

campagnes de sensibilisation et de marketing ciblées : étudiantes et étudiants, entreprises, mariages, nature, culture, plages, etc. Par conséquent, mieux vaut tenir compte des besoins et particularités du public cible dans les plans et politiques de sûreté et de sécurité plutôt que de chercher à recopier intégralement des modèles qui ont réussi à d'autres destinations touristiques.

- **Prévenir la criminalité grâce à l'aménagement du milieu**

Les politiques de sûreté et de sécurité efficaces comprennent habituellement un volet aménagement du milieu, surtout en contexte urbain, l'objectif étant à la fois de prendre des mesures policières préventives (théorie de la vitre brisée), pour renforcer le sentiment de sécurité, et de mener des opérations de sûreté et de sécurité en situation de crise (par exemple, protocoles d'évacuation, issues de secours). Il est donc recommandé de planifier la sûreté et la sécurité en concertation totale avec les responsables locaux de l'aménagement, de la préservation et de l'entretien des milieux urbains.

- **Toujours faire participer la population locale**

La participation de la population locale à l'élaboration d'une stratégie touristique est essentielle si l'on veut rendre plus efficaces les opérations et plans de sécurité. Lorsque les investissements dans le tourisme profitent directement à la population locale, les communautés d'accueil en sortent gagnantes, et les différends avec la communauté touristique sont moins probables. En déployant des efforts concertés pour éviter la construction de complexes clôturés qui découragent les contacts entre les touristes et les habitantes et habitants des environs, on favorise la socialisation entre les deux groupes. Cette approche est essentielle pour renforcer le respect mutuel et rendre les destinations touristiques plus résilientes face à la criminalité et aux troubles de l'ordre public. Combinée à des programmes de police de proximité, elle fonctionnera probablement très bien en contexte touristique.

- **Faire primer les droits humains**

Tout plan de sécurité doit être en phase avec la législation et les pratiques nationales et internationales. C'est donc dire que le respect des droits humains et civiques est de mise tout au long de la planification et du déroulement d'une opération de sécurité. Il y a également lieu de songer au risque d'atteinte grave à la réputation du secteur touristique, vu la fragilité actuelle de la perception du public. Le respect des droits humains dénote l'adhésion aux mesures législatives concernant l'utilisation d'armes à feu et l'établissement d'un système judiciaire juste et fiable, surtout pour les populations vulnérables.

- **Promouvoir la responsabilité sociale des entreprises**

Le secteur touristique tient en majeure partie des affaires et du commerce, lesquels sont principalement dus à des multinationales et à des entreprises privées. Or, la majorité des pays participant au projet considèrent le tourisme comme l'une de leurs principales sources de revenus. Par conséquent, l'intérêt public est à

considérer attentivement lors de l'établissement de politiques efficaces de sûreté et de sécurité. Si elles sont solides, accompagnées de programmes de responsabilité sociale des entreprises et créées en consultation active avec le secteur privé et la population locale, les politiques publiques contribueront vraisemblablement à la pérennisation des investissements dans le tourisme et à la protection de la communauté d'accueil et de l'environnement.

- **Optimiser l'utilisation des ressources et renforcer les pratiques**

La planification de la sûreté et de la sécurité du tourisme est un exercice qui peut nécessiter des solutions originales et donner lieu à diverses collaborations entre les secteurs public et privé, surtout dans les périodes touristiques de pointe. La collaboration aide à trouver des solutions en amont à l'échelle nationale et locale, à renforcer les pratiques et traditions policières et à optimiser l'utilisation des ressources disponibles. Il est facile de multiplier ces ressources et de les mettre en commun dans le cadre de partenariats avec d'autres institutions publiques ou dans le secteur privé. À noter que l'adoption de modèles externes d'organisation de la police ne semble pas fructueuse, du moins à court terme.

- **Échanger les pratiques exemplaires, y compris avec la concurrence**

Les incidents et les situations négatives peuvent engendrer des répercussions durables, y compris sur les pays voisins. Il est donc primordial de renforcer les diverses formes de coopération nationale et internationale et de songer à améliorer régulièrement les normes de sûreté et de sécurité pour protéger les personnes, les sites touristiques, les biens et les produits touristiques.

- **Ne pas laisser la criminalité mettre en péril les activités touristiques**

Il arrive malheureusement que des touristes soient attirés par des produits ou services illicites, qui peuvent relever d'une organisation criminelle ou non, comme la prostitution (y compris l'exploitation des enfants), la drogue, les produits contrefaits, les produits du braconnage, le blanchiment d'argent, etc. Lorsque les autorités tolèrent ces activités illégales sous prétexte qu'elles stimulent le tourisme, le bien-être social et le développement local en souffrent et, à long terme, le secteur touristique y perd. Comme mentionné précédemment, la perception du public est capitale pour la sécurité du tourisme. Il suffit parfois d'une seule affaire criminelle pour entacher une réputation exemplaire de sûreté et de sécurité du tourisme forgée au terme de mois ou d'années de travail.

- **Investir dans les transports publics et les services médicaux d'urgence**

La majorité des touristes s'intéressent aux services publics courants qu'utilise la population générale. Par exemple, des programmes visant expressément à promouvoir la sécurité et la fiabilité des transports publics (taxis, autobus, routes, etc.) et l'efficacité des soins médicaux d'urgence (surtout pour les maladies courantes et les accidents) mettront les touristes en confiance et amélioreront globalement la sûreté et la sécurité.

### 3.1.1.2 Crises : préparation, gestion et relèvement

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 varie selon le cadre institutionnel du pays), le secteur des voyages et du tourisme et les communautés locales. L'idéal est de nouer des partenariats public-privé pour toutes les étapes de la gestion des risques et des crises, qu'il s'agisse de sensibiliser le secteur touristique dans son ensemble, de dresser un plan de sécurité pour chaque lieu ou de tenir des séances d'information et d'exercices destinés au personnel touristique.

À noter que l'établissement de partenariats public-privé ne fait pas l'objet de règles fixes. Chaque pays doit recourir aux méthodes et modèles les mieux adaptés à son cadre juridique, à ses réalités culturelles, à ses capacités et à la taille de son secteur touristique. Au niveau élémentaire, on peut commencer à planifier la sécurité petit à petit, en invitant des responsables de lieux touristiques à se réunir pour discuter de ce qu'ils feraient devant différentes menaces. On pourra ensuite recenser les vulnérabilités, voir s'il reste des parties prenantes à inclure dans les démarches et relever les autres lacunes à combler.

Il convient également que la compréhension mutuelle et la coordination opérationnelle règnent entre les institutions publiques. En termes plus précis, « il est souhaitable que les forces de l'ordre, les organes de sécurité et de protection civile, les services médicaux, les équipes d'intervention en cas de catastrophe et les autres premiers secours, de même que des représentants et représentants étatiques locaux et étrangers, apportent leur concours à la planification et à la

coordination de la sûreté et de la sécurité des attractions touristiques. Des mécanismes de cet ordre impliquent généralement la mise sur pied d'un réseau officiel de parties prenantes (publiques et privées) et l'adoption de pratiques communes d'échange d'informations. Il est 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 conseillé de faire une place aux questions de genre dans la planification et la coordination et de solliciter la participation des représentantes et représentants de l'ambassade ou du consulat des principaux pays d'origine des touristes. » (OEA et UNICRI (2019), p. 11)

Les attentats contre les lieux touristiques peuvent avoir des effets particulièrement délétères sur l'économie d'un pays, surtout si le tourisme représente une part importante de son PIB. La capacité du pays à rebondir rapidement et à faire revenir les touristes en grand nombre peut se révéler déterminante non seulement pour les perspectives de développement, mais aussi pour le financement des nouvelles mesures de sécurité – qui exigent souvent beaucoup de ressources – nécessaires à la protection des sites vulnérables<sup>15</sup>. On profitera idéalement de la phase de relèvement pour faire ressortir les enseignements à tirer et les lacunes dans la sécurité. Dans certains cas, le pays gagnera à revoir en profondeur sa conception de la sécurité; il se peut même qu'à terme, les touristes reviennent plus nombreux qu'avant la crise. La vitesse et l'efficacité de l'aide apportée aux victimes après un incident sont déterminantes dans les efforts de relèvement et peuvent influencer sur la manière dont le monde extérieur perçoit le pays comme destination touristique.

15 Les attaques terroristes, selon leur gravité et le contexte local, ne sont pas toujours suivies d'un tarissement complet du flux de touristes. Ce qui change, c'est parfois la tolérance au risque des visiteuses et visiteurs. Par exemple, les touristes les plus sensibles aux problèmes de sécurité peuvent être remplacés par d'autres qui craignent moins les risques ou cherchent à économiser. Cependant, ces touristes économes stimulent moins fortement l'économie locale.



#### Étude de cas 4.

### Initiatives de préparation aux crises et de gestion des crises – Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d’Irlande du Nord

Au lendemain de l’attentat terroriste perpétré en 2015 à Sousse (Tunisie), qui a coûté la vie à 30 Britanniques, un groupe de travail créé par le Ministère de l’intérieur du Royaume-Uni au sein de la Trade association of travel agents and tour operators (ABTA) (association des voyagistes et des agentes et agents de voyages) a vu ses ressources augmenter. Grâce à la collecte et à l’analyse des enseignements, à la formation, à la coopération internationale et à l’évaluation des mesures en place dans divers sites touristiques frappés par des terroristes – Bruxelles, Orlando (États-Unis), Paris et Charm el-Cheikh (Égypte) –, ce groupe éclaire la prise de décision des ministres et des conseillères et conseillers gouvernementaux quant aux politiques futures et au renforcement à long terme des capacités.

Le Royaume-Uni a également mis sur pied le Tourism Industry Emergency Response Group (TIER). Constitué d’organisations touristiques importantes et d’organismes gouvernementaux, ce groupe est chargé de dresser des plans pour différents scénarios de crise et d’assurer une réponse concertée du secteur touristique face à une crise donnée. Les activités du TIER sont facilitées par VisitBritain, l’organisme touristique national. Y sont représentés le Ministère du numérique, de la culture, des médias et des sports, l’ABTA, l’Association of Independent Tour Operators (AITO), l’Association of Leading Visitor Attractions, le Business Visits and Events Partnership, UKinbound et United Kingdom Hospitality, de même que les alliances et offices nationaux du secteur touristique britannique. Selon le lieu et la nature de la crise, des personnes représentant d’autres secteurs peuvent être appelées à intervenir.

Source : WTTC (2019).





## Étude de cas 5.

### Centres de prise en charge et de protection des touristes (CAPTA) – Mexique

Des municipalités mexicaines (par exemple, 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 fédéral de protection des consommateurs et le Secrétariat du tourisme.

Ouverts 24 heures sur 24 et 365 jours par an, 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 sécurité et la coopération en Europe (OSCE) ont qualifié de bonne pratique la mise en place des CAPTA et encouragé d'autres régions à envisager de se doter de structures similaires. L'Organisation des États américains (OEA), 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.

Source : Mexique (2018).



### 3.1.1.3 Gestion des communications

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 touristiques afin de les informer de leurs obligations en matière de sécurité, des possibilités de renforcer les normes (y compris les options de financement public) ainsi que des moyens d'assurer la liaison avec les forces de l'ordre et les premiers secours sur une base préventive;
- Gérer les conseils officiels aux voyageurs de manière à transmettre aux touristes potentiels des informations exactes, à jour et équilibrées (voir encadré 4).

Élément central de tout bon système de gestion des crises, la communication de crise peut être définie comme « le processus qui s'enclenche lorsqu'une crise éclate et qui vise à en réduire au minimum les conséquences négatives sur l'organisation et les parties prenantes dont celle-ci est responsable. Elle nécessite de prendre des contre-mesures et des décisions immédiates en utilisant tous les outils de communication à sa disposition afin d'arriver à l'issue la plus favorable possible » (OMT (2011), p. 5). Les principales démarches à faire pour se préparer et réagir aux crises de sécurité dans le secteur touristique sont les suivantes :

- Prévoir des numéros d'urgence et des points de contact fiables afin que les touristes puissent facilement alerter les autorités s'il y a une situation de crise en cours ou imminente;
- Utiliser les médias sociaux pour réduire au minimum les effets négatifs de la crise en influençant le comportement et les gestes des touristes et des acteurs sectoriels<sup>16</sup>;
- Au sein de l'équipe de gestion de crise élargie, mettre sur pied une équipe des communications chargée de gérer le flux d'informations en provenance et à destination de toutes les parties prenantes.

---

16 Pour établir une bonne stratégie de communication sur les médias sociaux, il convient de déterminer les plateformes à employer, les messages à transmettre, les moments à privilégier et les publics à joindre. Il est également primordial, pour assurer le caractère cohérent et actuel des messages, de coordonner les comptes de médias sociaux de l'organisation.



#### Encadré 4.

### Rôle des pouvoirs publics dans la publication de conseils aux voyageurs

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 (par exemple, une évacuation) à leurs citoyennes et citoyens se trouvant à l'étranger.



On lit à cet égard, dans le Code mondial d'éthique du tourisme, que « les gouvernements ont le droit – et le devoir – spécialement en cas de crise, d'informer leurs ressortissants des conditions difficiles, voire des dangers, qu'ils peuvent rencontrer à l'occasion de leurs déplacements à l'étranger; il leur incombe cependant de délivrer de telles informations sans porter atteinte de manière injustifiée ou exagérée à l'industrie touristique des pays d'accueil et aux intérêts de leurs propres opérateurs; le contenu d'éventuelles mises en garde devra donc être préalablement discuté avec les autorités des pays d'accueil et les professionnels intéressés; les recommandations formulées seront strictement proportionnées à la gravité des situations rencontrées et limitées aux zones géographiques où l'insécurité est avérée; elles devront être allégées ou annulées dès que le retour à la normale le permettra » (article 6, par. 5).

Dans la *Boîte à outils pour la communication de crise dans le tourisme*, l'OMT a compilé des règles de base à suivre, dans le secteur touristique, pour établir une stratégie de communication de crise efficace :

- N'assumez pas la responsabilité des communications si votre organisation n'est pas la source la plus appropriée. Ne supposez pas d'emblée qu'il vous faut jouer un rôle de premier plan. Il peut être préférable que les communications soient menées par une entité liée plus directement à la crise;
- Assoyez en amont votre crédibilité auprès des publics, canal par canal. Montrez que vous êtes une source crédible en intervenant régulièrement dans les canaux de communication choisis. N'attendez pas une crise pour faire votre entrée dans un nouveau canal. Bâissez votre présence et votre influence;
- Répondez dans le même médium : élément visuel pour élément visuel, billet de blogue pour billet de blogue, tweet pour tweet, etc. Allez à la rencontre de votre public là où il se trouve;
- Constance du message : une fois les objectifs et les messages établis, réitérez-les aussi fréquemment que possible par tous vos véhicules de communication et sur toutes les tribunes. Ne déviez pas du message initial;
- Communication volontaire : fournissez toutes les informations pertinentes et vérifiées;

- **Clarté** : misez sur la clarté et la concision. Les messages brefs sont toujours les plus efficaces;
- **Exactitude** : soyez toujours exacts. Vérifiez les faits avant de les communiquer. Si vous faites des déclarations inexactes, votre crédibilité sera minée, et votre organisation peinera davantage à rétablir sa réputation et à redorer son image;
- **Transparence** : indiquez vos sources et dites qui participe aux décisions. Des informations sans mention de source feront paraître vos déclarations peu fiables;
- **Honnêteté** : qui veut être jugé crédible doit sembler honnête. Ne dites jamais « sans commentaire » : cette expression donne l'impression qu'il y a anguille sous roche. Si vous ignorez la réponse, dites-le, puis engagez-vous à faire les recherches qui s'imposent;
- **Accessibilité** : veillez à ce que les médias puissent vous joindre très rapidement. Ils ont des délais à respecter, et mieux vaut leur parler en vous en tenant au « message » que les laisser rapporter les faits sans vous;
- **Connaissance du public** : les médias n'ont pas tous les mêmes besoins et exigences quant aux approches, aux délais, ou à la longueur des reportages, des articles et des entrevues. Modulez votre approche pour maximiser votre efficacité;
- **Rapidité** : émettez une déclaration provisoire ou initiale aussi tôt que possible. Répondez rapidement à toutes les questions et les demandes d'information. Si vous ne prenez pas la parole, il est fort probable que quelqu'un le fasse à votre place et fournisse une information potentiellement erronée. Les médias ont des délais à respecter, et en tardant à réagir, on risque de donner l'impression de cacher

quelque chose. Faites le point fréquemment, en fixant un calendrier auquel vous ne dérogez pas. Les médias iront certes voir d'autres sources, mais en faisant le point fréquemment, vous aurez de meilleures chances de diriger la trame narrative plutôt que d'y être soumis;

- **Coopération** : coopérez avec tous les médias, sans faire preuve de favoritisme. Établir des relations fondées sur le respect, la confiance et la crédibilité, c'est investir dans l'avenir de votre organisation;
- **Sang froid** : faites preuve d'un professionnalisme qui rejaillira positivement sur votre organisation. Veillez à ne jamais vous emporter ni manquer de respect à un membre des médias, car vous risquez de ne jamais remporter la bataille qui éclatera.

Les communications sont critiques dans les jours, les mois, voire les années, qui suivent une attaque terroriste touchant le secteur touristique d'un pays, en particulier lorsque celui-ci représente une part importante de l'économie nationale. Le tourisme est particulièrement sensible aux perceptions de danger et aux impressions de lacunes de sûreté ou de sécurité. C'est pour cette raison que la réussite du travail de relèvement (voir section 3.1.1.2) dépend largement de la capacité des pays à influencer la manière dont les menaces pesant sur leurs destinations sont perçues par les touristes potentiels à l'étranger. La maîtrise des outils de communication fait partie des éléments essentiels d'un bon travail de relèvement, surtout à l'ère d'Internet. En effet, il suffit d'un clic pour comparer des centaines de destinations, de forfaits et de prix, mais aussi pour recevoir des informations non vérifiées et potentiellement trompeuses sur le niveau de menace applicable à tel ou tel pays.



## Étude de cas 6. Campagne « Wow Philippines »

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 intitulée « Wow Philippines » (« Wow » signifiait « wealth of wonders », évocation de 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 attrayante. De 2007 à 2012, l'afflux de touristes étrangers vers les Philippines est passé de 3 millions à 4,27 millions. De plus, la campagne a généré entre 2 800 et 4 000 emplois.

Source : Wikipédia.



## Étude de cas 7.

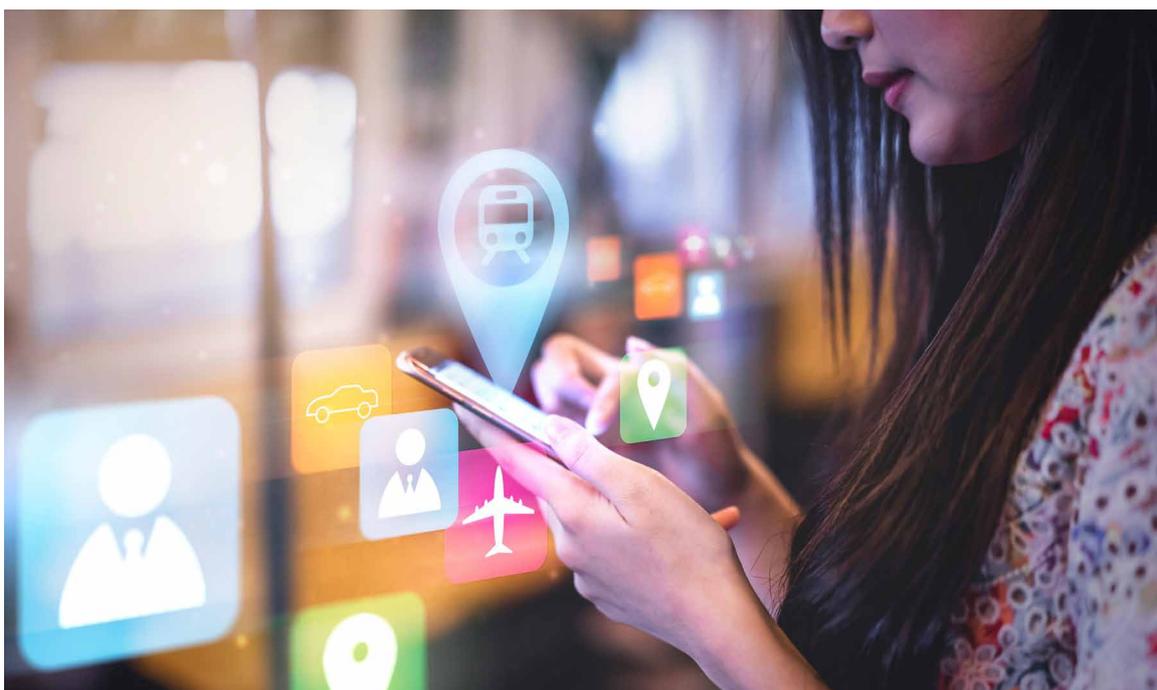
### Charter for Safe Travel (Charte de sécurité des voyages) – Australie

L'Australie a été le premier pays à établir une relation de collaboration, entre son ministère des affaires étrangères et le secteur touristique, qui visait à maximiser la qualité des conseils aux voyageurs.

Plus particulièrement, sa charte de sécurité oblige le secteur des voyages et du tourisme à distribuer à sa clientèle les conseils aux voyageurs émanant des autorités publiques. Le Gouvernement s'est par ailleurs engagé à entretenir des discussions avec les agentes et agents de voyages, les transporteurs aériens et les voyagistes. Un an après son lancement, en 2003, l'initiative comptait déjà 1 150 agences de voyages, transporteurs aériens et voyagistes partenaires.

Autre initiative visant à accroître la coopération avec le secteur touristique, le « Smartraveller Consultative Group » se veut un forum en faveur des visées de la Charter for Safe Travel et une tribune pour les acteurs du secteur des voyages qui souhaitent suggérer des améliorations quant à la présentation, au format ou à la clarté des conseils aux voyageurs. Il ne s'agit pas de donner au monde des affaires une plateforme pour influencer la manière dont les pouvoirs publics perçoivent et traitent les risques présents à l'étranger; c'est uniquement à eux qu'incombe cette responsabilité.

Sources : [www.apec.org/docs/default-source/Publications/2017/9/Strengthening-Tourism-Business-Resilience-against-the-Impact-of-Terrorist-Attack/217\\_CTWG\\_Draft-APEC-Final-Report.pdf](http://www.apec.org/docs/default-source/Publications/2017/9/Strengthening-Tourism-Business-Resilience-against-the-Impact-of-Terrorist-Attack/217_CTWG_Draft-APEC-Final-Report.pdf) et [www.apec.org/Publications/2007/04/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006](http://www.apec.org/Publications/2007/04/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006).



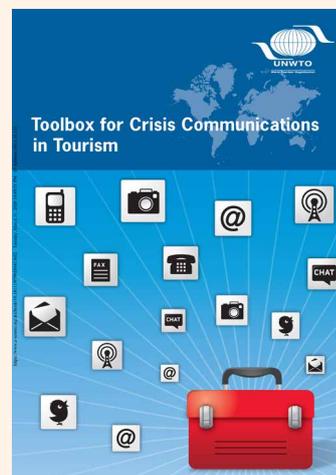


Outil 3.

**Boîte à outils pour la communication de crise dans le tourisme – OMT (2011)**

([https://wearelao.com/sites/default/files/Crisis%20Communications\\_0.pdf](https://wearelao.com/sites/default/files/Crisis%20Communications_0.pdf))

Cette boîte à outils sert à faciliter la préparation d'un plan de communication de crise. On y trouve des protocoles détaillés, des listes de contrôle, des exemples de modèles configurés par types de crises et catégories de médias, des lignes directrices relatives à la mesure de l'efficacité, des pratiques exemplaires et un chapitre consacré à l'utilisation des médias en temps de crise.

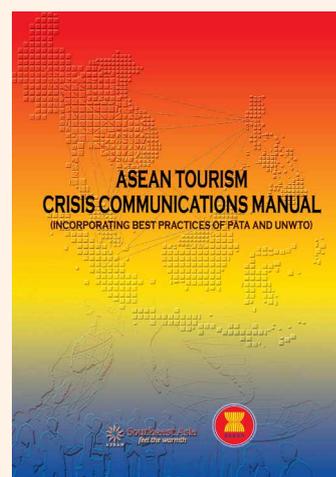


Outil 4.

**Tourism Crisis Communication Manual (Manuel de communication de crise dans le tourisme) – Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN) (2015)**

(<https://asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Tourism-Crisis-2015-New-Layout.pdf>)

Le Manuel est le produit d'une vaste consultation impliquant des organisations touristiques nationales de la région de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN) qui interviennent dans le cadre du Groupe de travail sur le marketing et la communication de l'ASEAN. Il a pour objectif de mettre à la disposition de ces organisations des lignes directrices, des études de cas et d'autres ressources pour les aider à utiliser efficacement, en cas de crise ou d'urgence, les outils de communication relatifs à la planification, au signalement, à l'intervention et au relèvement. Il couvre la question de la communication avec les médias et le public et donne des indications sur les outils de communication pouvant faciliter la reprise économique après une crise. Il recommande des types de formation sur les médias, apporte un éclairage sur les sondages et évaluations des communications de crise et sur l'analyse et la veille des médias et propose des critères de sélection des porte-parole.



### 3.1.2 Services de renseignement

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 dans d'autres pays.

Ils recueillent des renseignements exploitables auprès de diverses sources, dont les acteurs locaux du secteur des voyages et du tourisme. L'une des grandes difficultés tient à la collecte et au traitement de renseignements peu révélateurs, qui n'indiquent pas nécessairement un comportement suspect, mais qui, à la lumière de recoupements avec d'autres sources, donnent lieu de croire à une tendance inquiétante, voire à une menace imminente.

### 3.1.3 Forces de l'ordre

Pour protéger efficacement les lieux touristiques et les gens qui les visitent, les organismes d'application de la loi doivent collaborer étroitement avec le secteur du tourisme et tenir compte des spécificités et des besoins des touristes.

Il leur faut absolument communiquer avec les gestionnaires d'attractions touristiques et s'assurer que ceux-ci connaissent parfaitement les plans de sécurité locaux et nationaux, la manière dont ces plans sont enclenchés en cas de besoin, et les rôles et responsabilités qui en découlent.

Les gestionnaires étant susceptibles de consulter des membres spécialisés des forces de l'ordre concernant l'élaboration de plans de sécurité et la résolution de lacunes de sécurité, les organismes d'application de

la loi doivent être prêts à leur répondre et, possiblement, à désigner un point de contact pour les relations avec le secteur privé. L'idéal est de faire suivre ces consultations par des plans de tests de résistance et des exercices. S'ils ont commencé à dialoguer avec les gestionnaires d'attractions dès le début du travail d'atténuation des risques et se sont déjà familiarisés avec les caractéristiques physiques des lieux, les agentes et agents des organismes locaux d'application de la loi jouiront vraisemblablement d'un précieux avantage en cas de crise.

Dans le secteur touristique peut-être plus que dans tout autre, les organismes d'application de la loi doivent absolument s'adapter aux touristes, qui ne parlent pas tous la langue locale et n'ont pas les mêmes attentes et le même bagage culturel que la population locale. C'est pourquoi plusieurs pays, surtout ceux qui dépendent fortement du tourisme, se sont dotés d'une police touristique. Il s'agit idéalement de forces ou d'unités constituées de membres visibles, accessibles et amicaux des forces locales<sup>17</sup>, notamment chargées<sup>18</sup> :

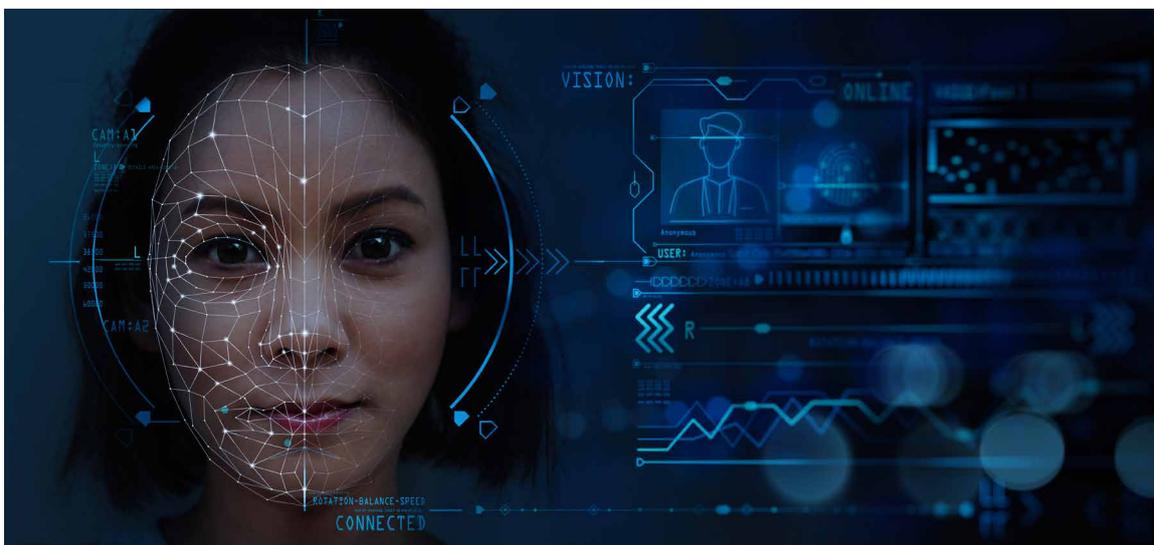
- de conseiller et former les exploitants du secteur touristique au sujet de la sécurisation de leurs installations et de la vérification des antécédents de leurs employés et employées;
- d'aider les touristes à témoigner comme victimes dans des affaires pénales;
- de concevoir des programmes ciblés d'information et de sensibilisation à l'intention des touristes;
- 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.

17 À cet égard, le rôle de la police touristique est à rapprocher de celui qui tiennent les forces de l'ordre dans un modèle de police de proximité.

18 Si le rôle dissuasif des unités de police touristique relativement aux actes terroristes ne semble pas avoir été étudié, des programmes de ce type se sont révélés utiles pour réduire ou prévenir les crimes contre les touristes (Pizam et Mansfeld (2006), p. 19).

Les forces de l'ordre ont également un rôle à jouer dans la gestion post-crise, lequel consiste notamment à sécuriser les lieux du crime tout de suite après une attaque. Cette tâche doit être exécutée aussi minutieusement que possible, mais comporte des difficultés particulières dans le cas d'un lieu

touristique. En effet, lorsqu'il s'agit d'une importante source de revenus pour l'économie nationale, par exemple, les forces de l'ordre peuvent subir des pressions pour collecter les éléments de preuve au plus vite afin d'accélérer la reprise des activités économiques.



#### Encadré 5.

#### Technologie de reconnaissance faciale et secteur touristique

La technologie de reconnaissance faciale<sup>19</sup> gagne rapidement du terrain dans les secteurs du tourisme et de l'hébergement. En Chine, des chaînes d'hôtels s'en servent pour permettre à la clientèle de s'enregistrer sans faire la queue. On l'utilise aussi pour vérifier l'identité des clientes et clients et accélérer l'accès aux chambres d'hôtel, aux salles d'entraînement, etc.

La reconnaissance faciale pourrait se révéler utile dans le domaine de la sécurité, notamment pour le contrôle des visiteuses et visiteurs qui veulent accéder à un site très fréquenté. Les exploitants de certains lieux touristiques où les visiteuses et visiteurs affluent tous les jours, comme on le voit dans les aéroports, envisagent de recourir à cette technologie pour identifier les individus qui figurent dans les bases de données des forces de l'ordre et les empêcher de devenir des menaces directes pour les biens ou les personnes.

<sup>19</sup> La technologie de reconnaissance faciale s'appuie sur l'analyse biométrique par une intelligence artificielle, qui compare des images numériques à une banque d'images, selon des critères de texture de la peau et de traits du visage.

Dans tous les cas, il faut respecter les normes internationales en matière de droits humains, surtout en ce qui a trait au risque de violation du droit à la vie privée. Au nombre des préoccupations majeures figure aussi l'état embryonnaire de la technologie en question. Les logiciels de reconnaissance faciale sont-ils assez précis pour protéger adéquatement le public contre les méprises qui risquent de se solder par des erreurs policières et des restrictions injustifiées de la liberté de mouvement<sup>20</sup> ?

Source : Intellectyx (2019).



Étude de cas 8.

### **Intensification des mesures de maintien de l'ordre à la station balnéaire Dos Palmas – Philippines**

Après un certain nombre d'enlèvements commis en mai 2001 par l'organisation Abou Sayyaf, la police philippine a renforcé la sécurité autour des centres de villégiature très fréquentés de l'archipel. Théâtre d'une importante prise d'otages, la station balnéaire Dos Palmas a été dotée de filets de sécurité visant à contrôler l'accès maritime. Le Gouvernement du pays a également resserré la sécurité dans les grands aéroports et ports maritimes.

La prise d'otages de la station Dos Palmas a commencé par l'enlèvement de 20 personnes, dont au moins cinq ont perdu la vie. Dans les 12 mois qui ont suivi l'attaque initiale, au moins 22 membres des forces armées philippines ont été tués au cours d'opérations menées pour libérer les otages.

Source : APEC (2006), p. 84.



20 Un livre blanc produit en 2021 par le Forum économique mondial – en partenariat avec INTERPOL, l'UNICRI et la police néerlandaise – propose aux forces de l'ordre un cadre général pour l'utilisation responsable de la technologie de reconnaissance faciale dans leurs enquêtes. Voir [www3.weforum.org/docs/WEF\\_A\\_Policy\\_Framework\\_for\\_Responsible\\_Limits\\_on\\_Facial\\_Recognition\\_2021.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_A_Policy_Framework_for_Responsible_Limits_on_Facial_Recognition_2021.pdf).



## Étude de cas 9. Label Sécuri-site – France

Depuis 2016, les préfets français<sup>21</sup> 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. Logo facilement identifiable par les touristes, ce label n'a pas de valeur juridique, mais est garant de l'investissement de l'ensemble des acteurs locaux dans le renforcement de la sécurisation 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 respectées. Si chaque convention de site peut être modulée en fonction des circonstances et des besoins de sécurité locaux, elle doit néanmoins respecter une structure précise et traiter de sujets donnés, dont les suivants :



- Désignation de représentants chargés de la mise en œuvre des mesures prévues dans la convention;
- Procédures de coopération entre les autorités publiques locales et les exploitants de lieux touristiques prenant la forme de mesures de sensibilisation et d'échanges d'informations en matière de sécurité (lesquelles conservent un haut degré de confidentialité);
- Mise en place de patrouilles par la force de sécurité intérieure 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 du site aux fins de la protection des abords immédiats des bâtiments et installations du site;
- Habilitation du préfet à autoriser la présence itinérante d'agentes et agents de sécurité privée chargés, sous l'autorité de la force de sécurité intérieure désignée, d'exercer des missions de surveillance sur la voie publique à proximité du site.

Un comité de site est constitué pour surveiller le respect des conventions de site et se réunit au moins une fois par an. Il dresse annuellement le bilan de la mise en œuvre des mesures prévues et établit l'état des incidents de sécurité qu'a connus le site. Il formule aussi des recommandations utiles à l'amélioration de la sécurité des touristes visiteurs et au renforcement de la sûreté du site. Le texte intégral de la convention type entre la préfecture et le responsable du site est téléchargeable<sup>22</sup>.

Source : Info Protection (2018).

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

22 Voir [https://data.over-blog-kiwi.com/1/18/83/09/20180713/ob\\_b334d7\\_convention-type-label-securi-site.pdf](https://data.over-blog-kiwi.com/1/18/83/09/20180713/ob_b334d7_convention-type-label-securi-site.pdf).



Étude de cas 10.

### École de formation sur la sécurité du tourisme (CESTUR) – République dominicaine

En République dominicaine, l'École de formation sur la sécurité du tourisme est structurée comme un département des forces armées. Sa mission consiste principalement à outiller les professionnelles et professionnels, militaires et autres, chargés de protéger le secteur touristique contre les menaces à la sécurité et à leur transmettre des connaissances spécialisées. Le programme de formation favorise la participation des apprenantes et apprenants au développement durable du tourisme en harmonie avec l'action gouvernementale. Les objectifs consistent plus précisément à :

- renforcer les connaissances sur les questions générales de protection des touristes et de prévention des menaces connexes;
- enseigner les aspects techniques et tactiques des enjeux militaires relatifs à la sécurité du tourisme;
- offrir une formation spécialisée en continu.

Source : République dominicaine (2017).



## 3.2 Acteurs non étatiques

### 3.2.1 Secteur des voyages et du tourisme

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 au 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 et les gestionnaires d'attractions, ainsi que l'hôtellerie et les transports.

Chacune des entreprises qui forment le secteur des voyages et du tourisme a un intérêt dans la protection des lieux touristiques, à laquelle elle se doit de contribuer, en étroite collaboration avec les institutions publiques. Autrement, l'entreprise s'expose, en cas d'incident, à des pertes financières, mais également à d'importantes poursuites civiles ou pénales.

Chaque site touristique se trouve dans un contexte social, culturel et économique qui lui est propre, et le cadre réglementaire varie d'un pays à l'autre. Cependant, quel que soit le lieu, les acteurs du secteur des voyages et du tourisme doivent respecter un ensemble commun de principes élémentaires de gestion des risques et des crises. Il est souhaitable que ces principes soient intégrés aux démarches de planification de la sécurité du secteur et se traduisent par des gestes visant à atteindre les objectifs généraux suivants :

- Assurer la sûreté et la sécurité des visiteuses et visiteurs, du personnel et des autres personnes qui se trouvent à l'intérieur ou autour d'un lieu touristique;

- Protéger les immeubles, installations et équipements connexes contre les attaques éventuelles et leurs conséquences;
- En cas d'incident, procéder à un examen de sécurité approfondi afin que la sécurité soit renforcée et que le relèvement soit rapide.

À l'intérieur de ce cadre, le secteur joue un rôle fondamental d'information et de sensibilisation des touristes relativement à une multitude d'enjeux de sécurité. Pour élaborer un programme de sensibilisation et de communication complet, il faut répondre aux questions suivantes :

- 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 les plus efficaces pour toucher les touristes (par exemple, des messages verbaux, des dépliants, des écrans, des sites Web, des applications mobiles), compte tenu de leur profil ?
- Où faut-il communiquer les informations critiques relatives à la sécurité (par exemple, aux comptoirs d'enregistrement des aéroports, dans les avions, les trains et les autobus, dans les halls d'arrivée des terminaux, les bureaux d'accueil, les halls et chambres d'hôtels) ?

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.





Étude de cas 11.

### **Tourism Safety Initiative (TSI) (Initiative de sécurité du tourisme) – Afrique du Sud**

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 un appui et réduire les actes criminels et autres contre les entreprises et les touristes. Elle exerce les fonctions suivantes :

- Centraliser le signalement des actes criminels et autres 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 autres;
- 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.

*Source* : Tourism Safety Initiative (2021).





## Étude de cas 12.

### Protection physique des sites touristiques – Charm el-Cheikh (Égypte) et Bali (Indonésie)

La station balnéaire de Charm el-Cheikh (Égypte), aux abords de la mer Rouge, a été ceinturée de béton et de grillage sur une longueur de 36 km, de manière à protéger les vacancières et vacanciers. D'autres mesures sont prévues ou ont déjà été prises, notamment les suivantes :

- 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 gamma<sup>24</sup> pour y passer les objets de grande taille qui sont transportés;
- Installer, dans la région élargie, des points de contrôle fixes ou mobiles équipés pour vérifier la présence d'engins explosifs ou autres armes dans les véhicules;
- Demander aux hôteliers de dresser des barricades devant les portes de leurs établissements.

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 arrivent sur 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.

Sources : Dunn (2021) et APEC (2017), p. 48.



## Outil 5.

### Crisis readiness: Are you prepared and resilient to safeguard your people and destinations ? (Préparation aux crises : avez-vous le degré de préparation et de résilience nécessaire pour protéger votre population et vos destinations ?) – World Travel and Tourism Council (2019) (<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 privée 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 des crises qui l'ont frappé durant les deux dernières décennies.

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

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



Outil 6.

**Don't risk it! A guide to assist tourism businesses to prepare, respond and recover from a crisis (Guide d'aide à la préparation, à l'intervention et au relèvement en cas de crise destiné aux entreprises touristiques) – Gouvernement australien (2013)**

([https://icrtourism.com.au/wp-content/uploads/2013/11/3\\_Dont-Risk-It-for-Tourism-Businesses.pdf](https://icrtourism.com.au/wp-content/uploads/2013/11/3_Dont-Risk-It-for-Tourism-Businesses.pdf))

Créé par le Groupe de travail du Comité permanent pour la résilience du secteur touristique, organisme chargé de mettre en œuvre la stratégie touristique à long terme de l'Australie (« Tourism 2020 »), ce guide s'adresse aux entreprises touristiques à la recherche d'aide et de conseils concrets pour se préparer et réagir aux crises et pour se relever par la suite. S'il ne vise pas à donner des conseils pertinents pour tous les types de crises et d'entreprises, il contient des suggestions d'ordre général à adapter aux besoins et à la taille des organisations du secteur touristique. On y trouve plusieurs modèles qui aideront les intervenants du domaine à effectuer des analyses des points forts, des points faibles, des possibilités et des risques (SWOT) et à préparer des plans de gestion des risques, des plans de communication de crise, des plans basés sur des scénarios, etc.

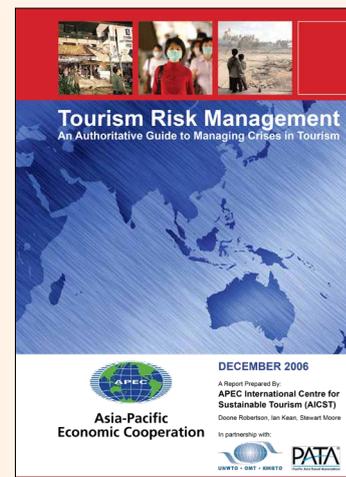


Outil 7.

**Tourism Risk Management: An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism (Guide de référence pour la gestion des crises dans le secteur touristique) – Association de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) (2006)**

([www.apec.org/-/media/APEC/Publications/2007/4/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006/Guide-English.pdf](http://www.apec.org/-/media/APEC/Publications/2007/4/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006/Guide-English.pdf))

Ce guide de l'APEC fournit aux acteurs du secteur du tourisme en Asie et dans le Pacifique et ailleurs dans le monde un cadre pratique pour recenser, analyser, évaluer, gérer, surveiller et examiner les risques dans le contexte touristique. Il s'appuie sur des pratiques exemplaires puisées dans une multitude de sources dans la région de l'Asie et du Pacifique et d'autres régions.





## Outil 8.

### **Gérer la sûreté et la sécurité des événements et sites culturels – Ministère de l'intérieur et Ministère de la culture et de la communication de la France (2017)**

([www.culture.gouv.fr/content/download/161242/file/Referentiel\\_Securite\\_Culture\\_web.pdf?inLanguage=fr-FR](http://www.culture.gouv.fr/content/download/161242/file/Referentiel_Securite_Culture_web.pdf?inLanguage=fr-FR))

Rédigé par des entités étatiques en consultation avec diverses organisations culturelles professionnelles, ce guide s'applique aux sites touristiques qui accueillent de grands événements ou possèdent une valeur culturelle. Il met à profit les enseignements tirés de la 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 configuration des lieux, le Guide présente une analyse des bonnes pratiques observées dans le cadre d'événements tenus : à l'intérieur (par exemple, un théâtre); à l'extérieur, mais dans un environnement fermé (par exemple, un concert en plein air); sur un terrain public; dans un lieu patrimonial (par exemple, une bibliothèque, un musée, un château, une cathédrale).

Le Guide contient des fiches techniques détaillées et des grilles d'autoévaluation qui s'articulent autour d'un processus en trois temps « se préparer, prévenir et réagir ». Il est complété par deux référentiels dressant la marche à suivre pour sécuriser les événements qui se déroulent dans un édifice de culte appartenant à l'État ou dans un bâtiment protégé au titre des monuments historiques.



### **3.2.2 Exploitants de sites touristiques**

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. Ces sites peuvent figurer parmi les lieux les 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 exploitants<sup>25</sup> recensent les risques en

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

Si la planification et la mise en œuvre de mesures de sécurité physique représentent les premières 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;

<sup>25</sup> Les points dont traite cette section s'adressent aux exploitants privés, publics et parapublics.

- Planifier l'évacuation, notamment en prévoyant des 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 une zone 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 pour vérifier l'état des périmètres et des barrières. Les images captées par ces caméras peuvent d'ailleurs se révéler très utiles aux enquêtes post-incident.

Il faut planifier les mesures d'intervention et de gestion des crises en fonction du profil des touristes attendus. C'est sans compter le fait que, pour un lieu donné, les types de visiteuses et visiteurs fluctuent parfois au gré des saisons. Par exemple, une plage peut être fréquentée par des familles avec enfants l'été, et par des couples de retraités ou des étudiantes et étudiants à d'autres moments de l'année.

Il importe également que les exploitants sachent exactement comment leurs sites touristiques sont catégorisés par les politiques et règlements du pays. Par exemple, une institution culturelle peut répondre à la définition de « site religieux », et ainsi pouvoir être financée par une enveloppe consacrée à la sécurisation de ce type de sites.



#### Outil 9.

#### **Visitor Attraction Security Guidance: 10 point review plan (Guide sur la sécurité des attractions pour les visiteurs : plan d'examen en 10 points) – International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA) (2019)**

Ce guide de l'IAAPA a été conçu spécialement pour les exploitants de sites touristiques. Son principe directeur veut que les exploitants veillent en amont à ce que leurs attractions soient sécurisées et à ce que leur personnel reste vigilant. Le guide préconise en priorité les 10 interventions suivantes :

1. Établir des communications en temps réel;
2. Analyser la réponse aux situations de tireur « actif »;
3. Faire un retour sur la procédure « fuir, se cacher et signaler »;
4. Analyser la réponse aux menaces de bombe;
5. Mener des exercices de fouille du site;
6. Appliquer les principes relatifs aux objets abandonnés (sont-ils cachés ? manifestation suspects ? inusités ?);
7. Relever les vulnérabilités en matière de sécurité;
8. Promouvoir une solide culture de la sécurité;
9. Préparer des sacs d'évacuation d'urgence;
10. Sécuriser les infrastructures critiques.

### 3.2.3 Voyagistes

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 consommateurs<sup>26</sup>. Ce faisant, ils jouent un rôle névralgique pour ce qui est :

- de vérifier les niveaux de sécurité dans les pays de destination et d'exiger des

prestataires de leurs forfaits voyage qu'ils respectent les normes de sécurité;

- de faire en sorte que les catalogues de voyages fournissent des informations à jour sur la sûreté et la sécurité;
- de collaborer avec les autorités publiques, les partenaires et les sous-traitants à l'établissement de plans de gestion des crises dans les pays de destination, à activer si nécessaire.



Outil 10.

**How to manage risks in tourism? (Gérer les risques dans le secteur touristique) – Ministère des affaires étrangères des Pays-Bas (2020)**  
([www.cbi.eu/market-information/tourism/how-manage-risks-tourism](http://www.cbi.eu/market-information/tourism/how-manage-risks-tourism))

Organe de l'Agence des entreprises des Pays-Bas, le Centre de promotion des importations en provenance des pays en développement a mis au point un guide détaillé pour expliquer aux voyagistes comment gérer les risques, dont la menace terroriste, dans le secteur touristique. Le document se divise en trois sections et s'accompagne d'exemples et de conseils pratiques.

#### 1. Qu'est-ce que la gestion des risques ?

La notion de gestion des risques repose sur la reconnaissance du fait que les activités touristiques se déroulent dans un environnement dynamique caractérisé par des interrelations entre plusieurs secteurs. En constante mutation, cet environnement est particulièrement vulnérable aux crises inattendues.

#### 2. Avant une crise : instaurer un processus de gestion des risques

Détaillant les étapes élémentaires que doivent suivre les acteurs du secteur touristique pour mettre en place une gestion efficace des risques, cette section traite des points suivants : définition du contexte, analyse et évaluation des risques, contrôle des risques (on décidera ultérieurement d'éviter ces risques, de les réduire, de les transférer ou de les maintenir), communication et consultation, surveillance et examen. Dans le cadre de la définition du contexte, plus particulièrement, les voyagistes sont encouragés à effectuer une analyse SWOT pour acquérir une solide connaissance des contraintes économiques applicables à leurs activités et des points forts, points faibles, possibilités et risques de leur organisation.

#### 3. Pendant une crise : suivre ces quatre étapes

Cette section donne des indications pratiques sur l'atténuation, la préparation, l'intervention et le relèvement.

<sup>26</sup> Les agentes et agents de voyages ne vendent pas leurs propres forfaits : ils distribuent ceux des voyagistes.



### 3.2.4 Guides touristiques

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 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;
- observer et signaler les absences injustifiées et les comportements inusités ou suspects;
- évacuer les touristes en cas d'incident en matière de sécurité.

Il est primordial que les guides touristiques prennent note des dangers potentiels pour la sécurité des visiteuses et visiteurs 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 créer ou de modifier un forfait voyage.

Pour finir, le témoignage d'un guide présent 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.

### 3.2.5 Parties prenantes du secteur hôtelier

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 il convient de planifier leur sécurité en étroite coordination avec celle du site.

Les responsables d'établissements hôteliers ont le rôle crucial de protéger leur clientèle pendant son séjour, mais ils devraient également contribuer aux démarches visant à informer les touristes de la conduite à adopter lors de sorties ou de visites dans des lieux touristiques. Comme mesure élémentaire, ils peuvent afficher des messages ou des avertissements dans le hall ou 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 à l'intention du personnel du secteur des voyages et du tourisme ou des séances d'information à l'intention des visiteuses et visiteurs.

Les fédérations locales d'entreprises (par exemple, les chambres de commerce) et les associations réunissant des acteurs du secteur 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 et professionnels du secteur sont suffisamment annoncées, se déroulent bien et font l'objet d'un suivi adéquat.

### 3.2.6 Transporteurs

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 ou de poser des affiches faisant la promotion de la sécurité et de la vigilance, que ce soit en général ou en lien avec 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 sécurité<sup>27</sup>. À ce titre, les administrations locales, les offices du tourisme et les associations professionnelles peuvent s'associer aux réseaux de

transport, dans une optique de collaboration multipartite, pour maximiser l'efficacité des mises en garde adressées aux touristes à bord des véhicules;

- Les chauffeuses et chauffeurs (autobus, taxis, etc.) attendent souvent à proximité des sites touristiques et peuvent être formés pour observer et signaler les activités inhabituelles qui s'y produisent;
- Pendant et après une crise, selon l'ampleur de la situation et la capacité du pays hôte à en gérer les conséquences, il se peut que les touristes doivent être évacués d'un secteur si des raisons médicales le justifient (par exemple, des victimes d'une attaque terroriste ont besoin de soins médicaux urgents qui ne peuvent pas être prodigués dans un hôpital local) ou si un niveau de menace très élevé impose le rapatriement des ressortissantes et ressortissants étrangers. Les transporteurs sont par définition des acteurs névralgiques de la planification et de l'exécution des procédures d'évacuation. À noter que ces procédures nécessitent une coordination étroite avec les équipes d'intervention d'urgence, le personnel hospitalier, les forces de l'ordre, le personnel diplomatique, etc.

### 3.2.7 Compagnies de croisières

Vu les menaces et les vulnérabilités propres aux navires de croisière, les compagnies de croisières sont assujetties à un cadre réglementaire international précis. Les navires de croisière relèvent du Code international pour la sûreté des navires et des installations portuaires (Code ISPS)<sup>28</sup> de l'Organisation maritime internationale, puisqu'ils entrent dans la catégorie des « navires à passagers »<sup>29</sup>.

27 Les transporteurs maritimes peuvent mettre en œuvre des 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.

28 En vertu du Code ISPS, entré en vigueur en 2004 sous la forme d'une modification de la Convention internationale pour la sauvegarde de la vie humaine en mer (SOLAS), les gouvernements contractants et le secteur du transport maritime se doivent d'établir un partenariat structuré en instaurant une forte culture de la sécurité et de bonnes méthodes d'évaluation des risques.

29 Appartient à cette catégorie tout navire qui transporte plus de 12 passagers lors d'une traversée internationale.

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 diverses fonctions, comme le contrôle de l'accès au navire, le filtrage des marchandises et des personnes, la restriction de l'accès à certaines zones du navire, la vidéosurveillance et les exercices de simulation reposant sur des scénarios d'attaque.

### 3.2.8 Touristes

Selon le Code mondial d'éthique du tourisme, les touristes ont la responsabilité de « chercher à s'informer, avant même leur départ, sur les caractéristiques des pays qu'ils s'apprêtent à

visiter; ils doivent avoir conscience des risques en matière de santé et de sécurité inhérents à tout déplacement hors de leur environnement habituel, et se comporter de manière à minimiser ces risques » (OMT (1999), article 1, par. 6).

Les touristes qui ont assimilé des consignes de sécurité élémentaires pour le pays qu'ils visitent jouiront vraisemblablement d'avantages en cas de crise.

En outre, même si les environs et les codes culturels des endroits qu'ils visitent ne leur sont pas familiers, les touristes peuvent, avec de l'aide, apprendre à reconnaître les comportements suspects ou inusités et à les signaler aux guides touristiques, aux exploitants de sites ou aux forces de l'ordre, selon les circonstances.





### Encadré 7. **Obligation des médias et des touristes de prendre des décisions éclairées**

Selon le Code mondial d'éthique du tourisme, « [la] presse, notamment la presse touristique spécialisée, et les autres médias, y compris les moyens modernes de communication électronique, doivent délivrer une information honnête et équilibrée sur les événements et situations susceptibles d'influer sur la fréquentation touristique » (OMT (1999), article 6, par. 6). Or, il arrive aux organes de presse d'exagérer ou de réduire le risque que comportent réellement les voyages vers les régions touchées.

Si les médias ont des obligations à respecter, chaque touriste se doit de planifier son voyage en consultant des sources d'informations fiables (voir encadré 4), d'autant plus que, ces dernières années, le relèvement de destinations touristiques aux prises avec des problèmes de terrorisme a été entravé par la prolifération de plateformes en ligne où figurent souvent des conseils non fondés et non vérifiés qui influencent des millions de voyageuses et voyageurs potentiels.

Source : APEC (2017), p. 23.

### 3.2.9 Communautés locales

Il n'est pas rare que les habitantes et habitants d'une région touristique aient des contacts directs et quotidiens avec les exploitants et les visiteuses et visiteurs des sites touristiques (par exemple, ils servent les repas ou entretiennent les lieux). Même dans le cas contraire, le tourisme a souvent des effets sur la vie de la population d'un territoire ou d'une ville.

Si les communautés locales peuvent en tirer de grands bienfaits, elles sont aussi exposées à des risques de conséquences négatives. Il est donc primordial de les consulter en amont au sujet des mesures de sécurisation des sites touristiques qui sont susceptibles de se répercuter sur la vie économique et sociale de la population. Les communautés locales doivent être reconnues comme des parties de plein droit à la planification de la sécurité. Selon les circonstances, leur participation s'inscrira dans une démarche

informelle ou dans une procédure structurée. En définitive, les acteurs locaux (transporteurs, entreprises, groupes de citoyens, organisations de la société civile, etc.) doivent disposer de canaux pour transmettre leurs commentaires et leurs griefs, ainsi que leurs propositions et leurs solutions.

Les relations positives entre le secteur touristique et les communautés locales peuvent apporter des bénéfices mutuels. Lorsque les communautés considèrent le tourisme comme un élément essentiel à leur développement économique et sentent qu'elles ont voix au chapitre quand il s'agit de sécurité, les personnes qui connaissent les environs (gens d'affaires, gardes, concierges, etc.) sont plus enclines à tirer la sonnette d'alarme en cas de problème imminent. La vigilance des communautés locales peut être très utile au travail de forces policières qui manquent de ressources<sup>30</sup>.

30 D'après une étude sur la sécurité du tourisme, « les crimes contre les touristes sont plus rares dans les destinations où la population est informée de leurs conséquences graves sur les communautés et participe à la surveillance des quartiers (Pizam et Mansfeld (2006), p. 20).

Les interactions entre les organes sectoriels et institutionnels et les communautés locales ont notamment un objectif de gestion des perceptions. Des mesures de sécurité fortes essentielles à la sécurisation d'un lieu sensible (par exemple, l'installation de barbelés autour d'une station balnéaire) peuvent finir par symboliser le fossé économique qui sépare les touristes des riverains. De plus, les valeurs

et coutumes que les touristes amènent avec eux peuvent être perçues comme menaçant les traditions locales ou l'observation de règles religieuses. La sécurisation d'un site touristique peut nécessiter une analyse fine, pour éviter que le lieu soit perçu comme une forteresse dorée et alimente la rhétorique de terroristes en quête de cibles<sup>31</sup>.

---

31 Par exemple, pour atténuer ce risque, on peut aménager les périmètres de sécurité aussi discrètement que possible.



## Références

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

A.M. Costa Rica (2019). Ministry of Tourism announces security measures for tourists ([www.amcostarica.com/Ministry%20of%20Tourism%20announces%20security%20measures%20for%20tourists.html](http://www.amcostarica.com/Ministry%20of%20Tourism%20announces%20security%20measures%20for%20tourists.html)).

Association de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) (2006). *Tourism Risk Management: An Authoritative Guide to Managing Crises in Tourism* ([www.apec.org/Publications/2007/04/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006](http://www.apec.org/Publications/2007/04/Tourism-Risk-Management-An-Authoritative-Guide-to-Managing-Crisis-in-Tourism-December-2006)).

\_\_\_\_\_ (2017). *Strengthening Tourism Business Resilience against the Impact of Terrorist Attack*, rapport issu de l'atelier du Groupe de travail sur la lutte contre le terrorisme de l'APEC tenu les 9 et 10 mai 2017 à Bali (Indonésie) ([www.apec.org/Publications/2017/09/Strengthening-Tourism-Business-Resilience-against-the-Impact-of-Terrorist-Attack](http://www.apec.org/Publications/2017/09/Strengthening-Tourism-Business-Resilience-against-the-Impact-of-Terrorist-Attack)).

Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN) (2015). *ASEAN Tourism Crisis Communications Manual* (<https://asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Tourism-Crisis-2015-New-Layout.pdf>).

\_\_\_\_\_ (2015). *ASEAN Tourism Strategic Plan 2016-2025* (<https://asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ATSP-2016-2025.pdf>).

Brondoni, Silvio M. (2016). « Global Tourism and Terrorism. Safety and Security Management », *Symphonya. Emerging Issues in Management*, n° 2, p. 7-16 (<http://doi.org/10.4468/2016.2.02brondoni>).

Dunn, Jimmy (2021). « New Safety Measures at Sharm el-Sheikh » ([www.touregypt.net/features-tories/sharmsafety1.htm](http://www.touregypt.net/features-tories/sharmsafety1.htm)).

France. Info Protection (2018). « Mobilisation générale pour sécuriser les sites touristiques et événements culturels » ([www.infoprotection.fr/mobilisation-generale-pour-securiser-les-sites-touristiques-et-evenements-culturels/](http://www.infoprotection.fr/mobilisation-generale-pour-securiser-les-sites-touristiques-et-evenements-culturels/)).

Guyana. Department of Tourism (2017). *Draft National Tourism Policy* ([www.business.gov.gy/wp-content/uploads/2018/03/20180206DRAFTNATIONALTOURISM-POLICY\\_Final-Version.pdf](http://www.business.gov.gy/wp-content/uploads/2018/03/20180206DRAFTNATIONALTOURISM-POLICY_Final-Version.pdf)).

Intellectyx (2019). « Facial Recognition in Retail and Hospitality: Cases, Law & Benefits » ([www.intellectyx.com/facial-recognition-in-retail-and-hospitality-cases-law-benefits/](http://www.intellectyx.com/facial-recognition-in-retail-and-hospitality-cases-law-benefits/)).

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

Organisation des États américains (OEA) et Institut interrégional de recherche des Nations Unies sur la criminalité et la justice (UNICRI) (2019). *Tourism Security in Mexico, Central America and the Caribbean 2016-2019: Key Findings and Recommendations* ([www.oas.org/en/sms/cicte/docs/Tourism-Security-in-Mexico-Central-America-and-The-Caribbean-2016-2019-Key-Findings.pdf](http://www.oas.org/en/sms/cicte/docs/Tourism-Security-in-Mexico-Central-America-and-The-Caribbean-2016-2019-Key-Findings.pdf)).

Organisation mondiale du tourisme (OMT) (1999). *Code mondial d'éthique du tourisme* ([www.unwto.org/fr/code-mondial-d-ethique-du-tourisme](http://www.unwto.org/fr/code-mondial-d-ethique-du-tourisme)).

\_\_\_\_\_ (2011). *Boîte à outils pour la communication de crise dans le tourisme – Listes de points à vérifier et pratiques de référence* ([www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284414215](http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284414215)).

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

République dominicaine. Dirección Central de Policía de Turismo (2017). Escuela de Entrenamiento (<https://politur.gob.do/escuela-de-entrenamiento/>).

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

Wikipedia (2022). Wow, Philippines ([https://en.wikipedia.org/wiki/Wow\\_Philippines](https://en.wikipedia.org/wiki/Wow_Philippines)).

World Travel and Tourism Council (WTTC) et Global Rescue (2019). *Crisis readiness: Are you prepared and resilient to safeguard your people and destinations?* (<https://wttc.org/Portals/0/Documents/Reports/2019/Crisis%20Preparedness%20Management%20Recovery-Crisis%20Readiness-Nov%202019.pdf?ver=2021-02-25-182725-567>).

Pour en savoir plus, voir :  
[www.un.org/counterterrorism/vulnerable-targets](http://www.un.org/counterterrorism/vulnerable-targets)

