

rendez-vous sur
www.total.com



TOTAL S.A.
Direction de la Sûreté
Siège social :
2, place Jean Millier - La Défense 6
92400 Courbevoie - France
Tél. : +33 (0)1 47 44 45 46
Capital social : 5 914 832 865 euros
542 051 180 RCS Nanterre
www.total.com

© TOTAL S.A. - Édition 2014 - Conception-réalisation : **analogue** - Photos : Fotolia

Sûreté des déplacements guide du voyageur

Sommaire



Effectuer un déplacement professionnel

- 6 Les démarches obligatoires
- 9 L'attitude générale à adopter
- 10 Utiliser son mobile
- 10 Se servir de son ordinateur portable
- 11 Attitudes à adopter dans les transports
 - En milieu urbain
 - Dans le train ou l'avion
 - Dans la rue ou dans un véhicule
 - Dans les restaurants et les bars
 - Dans les hôtels
 - Pendant les cocktails, soirées, salons, congrès et séminaires



Réaliser une mission à l'étranger

- 16 Se préparer à partir
- 20 À l'aéroport
- 22 À l'hôtel
- 24 Se prémunir contre les agressions
- 26 Se prémunir contre les points de vulnérabilité



Faire face à une situation exceptionnelle

- 28 Les agressions
- 31 Des coups de feu dans la rue
- 32 Une prise d'otage

Avant-propos

Comptes e-mail, réseaux sociaux, numéros de sécurité sociale, identifiants et données bancaires... L'avènement des technologies digitales soulève au quotidien de nombreuses questions relatives à la protection de nos données. **L'information est précieuse : il convient de la protéger**, tant au niveau personnel que professionnel ! Quels que soient votre métier ou vos responsabilités chez TOTAL, vous faites partie intégrante du Groupe : à ce titre, **vous devez être acteur de l'information et de sa protection**.

Nous mettons à votre disposition ce recueil de conseils, destiné à préparer vos déplacements et vos voyages professionnels. Le guide du voyageur a une vocation : **vous aider à appréhender les risques auxquels vous pouvez être confronté à ces occasions**. Il contient des recommandations qui sont le fruit de l'expérience de nombreux grands voyageurs.

Vous trouverez, dans la première partie, des informations concernant la protection de l'information au quotidien : les conseils qu'elle offre sont applicables en toutes circonstances et dans tous les pays.

Les parties deux et trois se rapportent plus spécifiquement aux voyages et missions dans les pays ou zones « à risque ». Prendre connaissance des bons réflexes à adopter dans ces situations, pour certaines plus exceptionnelles, peut se révéler précieux le cas échéant.

Ne sombrons en aucun cas dans la psychose, mais suivons plutôt l'adage : « mieux vaut prévenir que guérir ».

Bonne lecture à tous !

Effectuer un déplacement professionnel





Vous êtes responsable de l'information sensible que vous détenez ou transportez. Peu importe la fonction que vous occupez : votre seule appartenance au Groupe peut signifier que vous possédez des informations et faire de vous une cible potentielle. De simples règles de comportement peuvent suffire à décourager ou à faire échouer la plupart des tentatives de détournement d'informations. Les maîtres-mots à suivre : **discretion et vigilance**.

Les démarches obligatoires

Nul n'est censé ignorer les règles de sûreté édictées par le Groupe. Avant chaque déplacement, prenez connaissance de la check-list du voyageur sur <http://sg-surete.corp.local/FR/pages/Accueil.aspx>, qui vous fournira tous les documents utiles pour préparer votre déplacement. L'e-learning Travel Security est également disponible sur la plateforme de formation TLS à l'adresse suivante : <http://tls.total.com/hopmepage/default.aspx>.

NOTES

- ✓ **Emportez uniquement** l'information et les documents dont vous avez besoin.
- ✓ **Planifiez votre voyage** pour éviter de vous retrouver dans des situations hasardeuses.
- ✓ Choisissez des **modes de transport** et des itinéraires sûrs.
- ✓ **Ne communiquez votre destination et vos déplacements qu'aux seules personnes** qui ont besoin de les connaître.
- ✓ **Prévoyez d'emporter un bagage à main léger et discret** qui vous servira à transporter vos documents importants.
- ✓ **Si vous devez prendre un ordinateur portable**, prévoyez de mettre à part et de protéger les fichiers confidentiels (sur un support amovible et chiffré, par exemple).

Chaque collaborateur du Groupe a des obligations à remplir avant de se déplacer :

- **Contrôler la « couleur pays » de sa destination et de ses escales sur le site intranet La Sûreté.** Cette dernière indique le niveau de risque de façon croissante :
 - blanc
 - jaune
 - orange niveau 1
 - orange niveau 2
 - rouge
- **Remettre en cause son déplacement en cas d'aggravation** de la « couleur pays » de destination, et ce, même après avoir obtenu son titre de transport.
- **Prendre connaissance de la Fiche Sûreté Pays**, disponible sur l'intranet de la Sûreté. Si vous partez en pays jaune, **il est impératif de lire le document d'accueil** ou à défaut, de prendre contact avec le Responsable Sûreté de la filiale d'accueil, avec le Coordinateur Sûreté de la Branche ou encore avec le Délégué Géographique concerné, rattaché à la Direction de la Sûreté.
- **Contactez les services de santé au travail** afin d'aborder cette thématique en fonction du pays visité.
- **Veillez à adopter un comportement adapté lors de son déplacement.** Vous devez respecter les règles de sécurité aussi bien que les codes culturels, afin d'éviter de devenir une cible potentielle.



LE POINT SUR...

■ Les pays « orange niveau 1 »

Avant de se déplacer dans un pays « orange niveau 1 », même s'il s'agit simplement d'une escale*, vous devez obtenir **une dérogation de déplacement signée** par une personne habilitée « pays orange niveau 1 ». **Assurez-vous en priorité de bien posséder le document d'accueil de la filiale visitée et d'en avoir pris connaissance.**

■ Les pays « orange niveau 2 »

Même s'il ne s'agit que d'une escale*, tout collaborateur ayant prévu un voyage dans un pays « orange niveau 2 » doit :

- **Reporter** son voyage si possible ;
- **Obtenir une dérogation de déplacement** signée par une personne habilitée « pays orange niveau 2 » ;
- S'assurer auprès du Représentant Groupe concerné par la destination, dans les 48 heures avant son départ, que **les conditions de sûreté sont toujours appropriées** à sa mission.



Le transit par un pays « orange niveau 2 » est interdit.

■ Les pays « rouge »

Avant de vous déplacer vers un pays « rouge », même simplement en escale*, vous avez l'obligation :

- **De reporter** votre voyage si possible ;
- **D'obtenir une dérogation de déplacement** signée par un membre du COMEX ;
- De vous assurer auprès du Représentant Groupe ou de la Direction de la Sûreté, dans les 48 heures avant le départ, que **les conditions de sûreté sont toujours appropriées** à votre mission.



Le transit par un pays « rouge » est strictement interdit.

* Escale : avec sortie de la zone de douane

L'attitude générale à adopter



Thierry Bourgeois
Directeur de la Sûreté du groupe Total

« Dans un environnement mondial où les tensions et les incertitudes se multiplient, le Groupe a montré sa capacité à assurer la protection des personnels et de ses actifs. Cette capacité s'est construite sur l'anticipation des évolutions et la préparation à la gestion des situations difficiles. Nous devons la maintenir grâce à la rigueur dont font preuve nos filiales dans la mise en œuvre des préconisations sûreté et également grâce à la solidarité dans le suivi des règles et directives. »

Le vol d'informations n'arrive malheureusement pas qu'aux autres. Gardez à l'esprit les points suivants :

- **La discrétion est de mise** en toute circonstance lorsque vous parlez de votre travail ;
- **Vos erreurs de comportement** pourront être exploitées par une partie adverse pour récupérer l'information convoitée ;
- **Les rencontres « sympathiques »** peuvent ne pas être fortuites ;
- **Les documents confidentiels** doivent toujours être sous votre surveillance directe ;
- **Évitez de communiquer des informations relatives à votre entreprise**, à votre position ou à vos projets professionnels ainsi que de prononcer des noms propres de personnes, de sociétés, de lieux ou de projets.



Utiliser son mobile

L'utilisation du téléphone portable doit faire l'objet de grandes précautions : **vos conversations peuvent facilement être entendues et donc écoutées**. De manière générale, évitez les conversations professionnelles dans les lieux publics et *a fortiori* les sujets sensibles. Dans tous les cas, interdisez-vous de communiquer des informations personnelles par téléphone.



« **Je sécurise mon téléphone portable** »

- Je verrouille dès à présent les fonctions de rappel automatique.
- Je protège la mémoire contenant des numéros confidentiels.

Se servir de son ordinateur portable

D'une manière générale, ne quittez pas votre PC portable pendant le voyage : gardez-le à proximité et sous surveillance si vous le placez dans des casiers à bagage. L'utilisation d'un ordinateur portable doit faire l'objet de grandes précautions, en particulier si vous y détenez des dossiers ou fichiers confidentiels.

Il est demandé de chiffrer ou de stocker les informations confidentielles dont je dispose sur un support amovible que je peux garder sur moi facilement, comme un CD-Rom par exemple. Pour les données les plus sensibles, il est recommandé d'utiliser une mémoire amovible ou équivalent. Sur celle-ci, je pourrai conserver les fichiers en mode chiffré, tout en ayant la possibilité de les retravailler à tout moment.

Attitudes à adopter dans les transports

→ En milieu urbain

- **Soyez discret au téléphone et dans vos conversations**, vos voisins peuvent vous écouter.
- Quand vous quittez le véhicule ou la voiture, ayez le réflexe de **vérifier que vous n'avez rien oublié**.

→ Dans le train ou l'avion

Les trains et les avions sont des modes de transport propices à la récolte d'information :

- **Restez discret au téléphone**, des oreilles indiscrettes pourraient être en train de vous écouter ;
- Si vous travaillez, **veillez à ne pas disperser vos documents** et à ne placer ni documents ni écrans sous la vue directe d'autres voyageurs ;
- **Évitez d'avoir à travailler sur des documents confidentiels** dans ces lieux, afin de ne pas avoir à les exposer. Si vous devez le faire, soyez particulièrement vigilant ;
- Si vous êtes amené à quitter votre place temporairement, **rangez vos documents et emportez avec vous** ce qui est confidentiel ;
- **Si vous devez dormir**, rangez vos documents et gardez-les près de vous. Ne les laissez pas dans les casiers à bagages ni dans les pochettes de sièges ;
- **Si vous voyagez à plusieurs**, vous parlerez inévitablement de votre travail ; soyez prudents dans vos propos et évitez soigneusement les sujets confidentiels ;
- **En avion**, ne placez jamais en soute ni documents confidentiels, ni ordinateur, ni PDA ou autres répertoires car de nombreux bagages sont volés ou pillés lors des manipulations aéroportuaires.

**LE BON REFLEXE**

En quittant le train ou l'avion, je vérifie soigneusement l'endroit où j'étais installé, les pochettes environnantes et sous le siège, pour être sûr de ne rien avoir laissé à ma place. Sans oublier un détour par le casier à bagage !

→ Dans la rue ou dans un véhicule

- **Tenez fermement votre mallette ou votre PC portable**, surtout au milieu d'une foule dense où les risques de vol à l'arraché sont multipliés.
- **Ne laissez jamais de mallette ou de PC portable dans un véhicule sans surveillance**, ni dans un coffre, en particulier s'ils contiennent des documents confidentiels (cf. conseils pour les PC portables page 10).

→ Dans les restaurants et les bars

Les restaurants et les bars sont des lieux où l'information circule abondamment. Des « spécialistes » fréquentent ces endroits en quête d'information, notamment dans certains pays étrangers.

Évitez de :

- **Laisser au vestiaire** quoi que ce soit qui puisse contenir de l'information confidentielle. Gardez plutôt vos documents près de vous, de manière à pouvoir les surveiller ;
- **Conserver les notes que vous avez prises** : si elles ne vous sont plus utiles à la fin du repas, détruisez-les ;
- **Laisser vos documents seuls** si vous devez quitter votre place pour aller aux toilettes ;
- **Vous épancher** lors de conversations en face à face ou au téléphone.

→ Dans les hôtels

« J'adopte une attitude plus confidentielle dès à présent »

- Je suis sur mes gardes, j'analyse les situations et connais les enjeux de sûreté.
- Je fais un effort pour être à la fois convivial tout en restant réservé sur les sujets confidentiels.

Les résidences hôtelières sont un terrain de chasse privilégié pour les spécialistes de la récolte d'information. Lorsque vous y êtes :

- **Ne vous séparez pas de votre bagage à main** durant le « check-in » ni durant le « check-out » ;
- **N'utilisez jamais le téléphone de l'hôtel** pour avoir des conversations à caractère sensible ;
- **Détruisez la clef électronique d'accès à la chambre** qui vous a été remise. Cette dernière peut contenir des informations vous concernant sur sa piste magnétique (adresse personnelle, référence de carte de crédit...). Ces données confidentielles pourraient être utilisées par un employé indélicat.

LE BON REFLEXE

Je ne laisse jamais mes documents confidentiels sans surveillance. En mon absence, je ne les laisse ni dans ma chambre, ni dans le coffre-fort qui s'y trouve ou dans celui de l'hôtel.

LA PAROLE A...



Pierre Novaro
Chef du département Gouvernance
de la Sûreté de Total

« La politique Sûreté insiste sur la responsabilité de chaque collaborateur dans la prévention des risques. Que ce soit dans les sièges, en filiale ou sur les sites, les quelques hommes du métier sûreté ne peuvent pas assurer seuls la protection physique des collaborateurs du Groupe, des installations et du patrimoine informationnel. Ils exercent une fonction de relais des règles de sûreté Groupe et apportent tout le conseil et l'aide nécessaire, mais c'est à chacun qu'il revient d'être l'acteur de la sûreté, élément clé de la prospérité de la compagnie ».

→ Pendant les cocktails, soirées, salons, congrès et séminaires

- **Soyez discret** en toute circonstance.
- **Ne vous laissez pas aller à la confiance**, plus particulièrement sous l'influence de l'alcool. Ce dernier a tendance à délier les langues et à susciter le besoin de « briller » en société.
- **Sachez être cordial** sans pour autant divulguer de l'information sensible.
- **Méfiez-vous** : il est très difficile d'associer spontanément convivialité et confidentialité, cela demande un grand effort.

Réaliser une mission à l'étranger



Durant vos missions, vous pouvez être amené à vous déplacer dans des lieux où les risques sont potentiellement importants.

Se préparer à partir

LE POINT SUR...

■ Les formalités à accomplir vis-à-vis de la filiale d'accueil

Si une filiale est présente dans le pays d'accueil, vous devez impérativement la contacter avant votre départ. Vous aurez ainsi connaissance en avance des consignes particulières en vigueur et pourrez vérifier vos conditions de séjour et d'accueil prévus à l'arrivée.

LE BON
REFLEXE



Je prends contact avec le responsable local avant mon départ et dès mon arrivée. Cela me permettra notamment d'identifier la personne qui m'accueillera quand j'arriverai (identité, photo).

Si vous n'êtes pas accueilli par une structure du Groupe, gardez en mémoire quelques principes simples :

→ **Informez-vous avant votre départ** sur la situation sécuritaire du pays dans lequel vous vous rendez. Pour ce faire, vous pouvez vous adresser aux représentants de la direction de la sûreté (SG-SUR) ou à votre correspondant local. Le site Internet du ministère des Affaires Étrangères est également un lien précieux, consultable à cette adresse : <http://www.diplomatie.gouv.fr/voyageurs/etrangers/avis/conseils>.

→ Souvenez-vous que les professionnels du crime organisé ont un mode opératoire basé sur **l'étude de vos habitudes et de vos vulnérabilités**. Des agressions et des enlèvements peuvent en résulter ;

→ Dans de nombreux pays, la petite délinquance pratique aujourd'hui ce que l'on appelle couramment le « kidnapp-express », qui consiste à menacer une personne jusqu'à obtenir une somme d'argent par retrait bancaire sous la contrainte. **De ce fait, il est nécessaire que vous vous organisiez afin de ne pas être une cible facile.**

NOTES

- ✓ Évitez les signes ostentatoires d'appartenance à un grand groupe international.
- ✓ Adoptez une attitude vigilante en toutes circonstances.
- ✓ Faites preuve d'une grande discrétion.
- ✓ Évitez la routine et certains actes réflexes face à ces risques nouveaux.



→ Je note dès à présent les références de mon lieu de séjour (adresses, téléphones, etc.) sur la fiche check-list disponible sur l'intranet : <http://sg-surete.corp.local/FR/Pages/Accueil.aspx>.

→ Je reporte également les coordonnées de la Sûreté Groupe dans un endroit sûr où je peux les consulter facilement. Cette dernière est joignable 24h/24 et 7j/7 au +33 6 85 31 56 00 ou par e-mail à l'adresse holding.corporate-security@total.com



■ Les formalités à accomplir vis-à-vis du Département Médical International

- **Prenez note des éléments de santé nécessaires au départ**, comme les vaccinations ou les adresses médicales locales.
- **Contactez le Département Médical International** pour les aspects santé relatifs au(x) pays visité(s).



→ Je note le numéro du Département Médical International dans un lieu sûr, en cas de besoin : +33.1.47.44.46.97

■ La sélection d'une compagnie aérienne

Elle est normalement assurée par une agence de voyage travaillant pour le Groupe.

Dans le cas exceptionnel où vous organiseriez vous-même votre voyage, **renseignez-vous sur la fiabilité des compagnies aériennes** desservant votre destination. Certaines d'entre elles sont formellement déconseillées par le Groupe.

Dans tous les cas, soyez vigilants sur la gestion de vos bagages, et ce, quelle que soit la compagnie aérienne que vous empruntiez. **Vérifiez bien que le nombre de bagages enregistrés corresponde à ce qui est marqué sur votre carte d'embarquement.**

■ Choix des zones d'escale



Évitez les escales en pays à risque.

S'il est impossible de les contourner, **restez en zone sous douane en attendant votre correspondance**. Si vous devez travailler en attendant, restez vigilant et appliquez les règles générales de discrétion de la section 1. Évitez les connexions Internet qui ne sont pas sécurisées.

LE BON REFLEXE



Je ne divulgue pas mes plans de voyages ou de déplacements inutilement.

■ Passeport et cartes de crédit

Portez une attention particulière à votre passeport et à vos cartes de crédit : ces documents sont en effet très convoités dans certains pays.

- Lors de paiements, **ne perdez jamais de vue votre carte**, même pour un court instant.
- Pendant votre séjour, **mettez votre passeport ainsi que vos cartes de crédit en lieu sûr**, en particulier si vous n'en avez pas besoin sur le site.



→ Je photocopie mon passeport et mes cartes de crédit avant mon départ.

■ Les documents et objets provocants

Quelle que soit votre destination, **évitiez d'exhiber tout document ou objet ayant un caractère « provocateur »**, notamment lors des contrôles de douane et de police à l'arrivée. Parmi eux :

- Des articles de presse pouvant être en opposition au régime politique du pays de destination ;
- Des revues pornographiques et/ou des bouteilles d'alcool dans les pays où cela est interdit ;
- Des appareils photo avec gros téléobjectifs, jumelles, etc., sauf nécessité professionnelle.



■ Objets de valeur et signes « ostentatoires »

Les objets de valeur suscitent l'envie et certains signes extérieurs peuvent provoquer de l'hostilité. **Évitez de porter :**

- Des objets de valeur (montre en or, bijou voyant, etc.) ;
- De grosses quantités d'espèces. Mieux vaut vous munir de petites coupures ;
- Des bagages à main ou des vêtements luxueux ;
- Des vêtements excentriques ou trop différents du reste de la population. Votre style vestimentaire doit être adapté au contexte.

- Ne pas afficher de signes d'appartenance à un grand groupe qui soient trop voyants. Sont par exemple concernés les autocollants sur les valises ou les passeports, les badges de la société en dehors des lieux de travail ou des casquettes et des vêtements portant des sigles.
- Ne pas accepter des cadeaux de valeur ou pouvant être considérés comme patrimoine du pays (valeur artistique, archéologique, religieuse, etc.).

À l'aéroport

→ Arrivée dans un pays à risque

Dès votre arrivée, vérifiez l'identité des personnes responsables de votre accueil. **Il est impératif que vous respectiez les consignes reçues avant le départ.**

→ Si vous devez prendre un taxi

- **Sollicitez un taxi appartenant à une compagnie reconnue** et renseignez-vous éventuellement à l'aéroport si vous n'avez pas eu cette information avant le départ.
- **S'il n'y a pas de compteur**, négociez le prix de la course avant d'embarquer.
- **Ne soyez pas trop généreux** au moment de donner un pourboire.
- **N'empruntez pas de taxi ayant déjà un passager à bord** et n'acceptez pas la montée d'une autre personne durant votre trajet. Ces pratiques sont courantes dans certains pays.
- **Vérifiez discrètement si vous êtes suivi.**
- **Observez le comportement du chauffeur.** En cas de doute, n'hésitez pas à l'abandonner à un endroit propice et relevez son numéro.

→ En partance d'un pays à risque

- **Restez dans les zones d'attente pour les passagers** si vous êtes en avance sur l'horaire prévu.
- Ne restez pas dans l'environnement immédiat d'un **bagage qui paraît abandonné.**

NOTES

- ✓ Adoptez une attitude vigilante.
- ✓ Évitez tout mouvement de foule, de policiers, de personnes entourées par les médias ou d'échauffourées de manière générale.
- ✓ Dans le cas d'une évacuation d'urgence à l'aéroport, restez au milieu de la foule : ne soyez pas trop en avant ou en arrière.





Bertrand de Fournas

membre de l'équipe Sûreté de Total

« Les attaques par ingénierie sociale – souvent appelées “phishing” – refont leur apparition. Elles étaient jusqu’ici utilisées pour tromper les internautes afin d’obtenir leurs identifiants bancaires ou les rançonner. Elles évoluent rapidement et gagnent en sophistication. Leur but ? Faire exécuter des actions en toute confiance, comme ouvrir un document piégé transmis par e-mail ou donner un accès à distance depuis un poste de travail. Pour ce faire, elles appellent leur victime – ce qui leur permet de crédibiliser leur démarche et de la mettre sous pression – et se font passer pour un service du Groupe, voire même pour Microsoft. Pannes informatiques, erreurs de facture... Toute excuse est bonne pour inciter l’interlocuteur à répondre dans l’urgence. À l’étranger, en déplacement ou même au bureau, n’hésitez pas à vérifier les éléments d’une histoire et à effectuer un contre-appel téléphonique vers un numéro clairement identifié. Rien ne vaut la vigilance ! ».

À l’hôtel

→ Lors de votre arrivée

- **Donnez le minimum d’information** au personnel de l’hôtel.
- **Évitez les chambres des étages inférieurs**, qui facilitent l’accès depuis l’extérieur mais aussi les étages trop élevés, à cause des procédures d’évacuation en cas d’incendie.
- Choisissez d’être logé **entre le troisième et le septième étage**.
- Vérifiez le bon fonctionnement du **verrouillage des portes et des fenêtres**.
- **Vérifiez les itinéraires et les issues de secours** et n’hésitez pas à les tester.

→ Pendant votre séjour

- **Restez en possession de la clef de la chambre** si possible. Si cette dernière est perdue, demandez à l’hôtel de changer de chambre.
- **N’ouvrez jamais la porte à un(e) inconnu(e)** (même à un officiel non authentifié).
- **Soyez vigilants lors de nouvelles rencontres**.
- **Ne vous rendez pas seul** dans un bar la nuit.
- **Surveillez votre verre et son contenu**.
- Méfiez-vous des **consommations non décapsulées devant vous**.
- **Évitez la consommation excessive d’alcool**.

→ Au départ de l’hôtel

Vérifiez bien le contenu de votre valise et fermez-la soigneusement.

→ Lors de l’enregistrement à l’aéroport



ATTENTION !

Vérifiez bien que le nombre de bagages enregistrés sur votre carte d’embarquement correspond à celui que vous avez remis lors de l’enregistrement.



Se prémunir contre les agressions

→ De manière générale

Dans le cas où vous deviez utiliser une voiture sans chauffeur, ce qui est fortement déconseillé dans les pays à risque :

- **Assurez-vous de détenir un permis de conduire** valable dans le pays ;
- **Faites-en sorte d'avoir toujours assez de carburant**, au minimum la moitié du plein, pour ne pas risquer de tomber en panne ;
- Dans un pays chaud, choisissez **un véhicule avec air conditionné** ;
- **Roulez toujours portières verrouillées et fenêtres fermées** ;
- **Si vous avez l'impression d'être suivi, ne vous arrêtez pas**, ne provoquez pas et dirigez vous vers un endroit sûr (poste de police, grand hôtel, etc.) ;
- **Choisissez des itinéraires évitant les quartiers dangereux** ou réputés à risque ;
- **Ne prenez jamais d'auto-stoppeurs** ;
- **De nuit, ne vous arrêtez pas dans un lieu isolé et inconnu**, même si un imprévu vous y incite (crevaillon ou autre). Dans tous les cas, continuez à rouler jusqu'à un endroit sûr avant de vous arrêter et/ou de signaler l'incident.

→ Avant de descendre de véhicule

- **Vérifiez que vos portières et vitres** soient respectivement verrouillées et remontées avant de vous arrêter.

- **Garez-vous dans le sens du départ.**
- **Au moment de vous garer**, effectuez un tour d'horizon du regard. Cela vous permettra de balayer les environs immédiats et un peu plus éloignés de votre emplacement.
- **Avant d'ouvrir les portières et de sortir du véhicule**, faites de nouveau un tour d'horizon.
- **Fermez le véhicule** et regardez bien les alentours avant de vous en éloigner.

→ Avant de quitter votre lieu de destination ou de rendez-vous

- **Observez les alentours** avant de sortir dans la rue.
- **Vérifiez qu'aucun individu suspect** ne se trouve dans votre périmètre immédiat lorsque vous vous approchez de votre véhicule. Dans le cas contraire, restez à distance et observez rapidement la situation : si les individus ne bougent pas, n'hésitez pas à appeler un proche pour vous récupérer.

→ Pour éviter les agressions dans la rue (à pied)

- **Renseignez-vous sur les zones à risque** et évitez-les.
- Circulez de préférence sur **les axes fréquentés et éclairés.**
- **Soyez vigilant** et n'approchez pas des attroupements.
- **N'hésitez pas à changer de trottoir** ou à faire demi-tour afin d'éviter une confrontation éventuelle.
- **Si vous êtes près de votre véhicule** et si vous avez remarqué la présence d'individus suspects, remontez dans votre véhicule, fermez les portières et quittez l'endroit.



Se prémunir contre les points de vulnérabilité

**Soyez particulièrement vigilant
lorsque vous :**

- Êtes arrêté au feu rouge ou à un stop ;
- Montez ou descendez de votre véhicule ;
- Entrez ou sortez de votre domicile ;
- Sortez du restaurant ou d'une boutique ;
- Êtes obligé de traverser un quartier réputé peu sûr ;
- Prenez un taxi (n'oubliez pas de relever son numéro) ;
- Retirez de l'argent au distributeur de billets ;
- Êtes en situation d'accident matériel ou d'accrochage avec votre véhicule.

→ Lorsque la nuit tombe

- **Évitez les quartiers à risque.** Faites le détour nécessaire ;
- **Ne vous arrêtez jamais en dehors d'une zone sûre ;**
- Il est recommandé d'être particulièrement vigilant **à proximité d'un feu rouge dans certains pays ;**
- Sauf nécessité absolue, **ne retirez jamais d'argent au distributeur automatique.**

Faire face à une situation exceptionnelle



Dans la grande majorité des cas de dommages corporels, les personnes agressées ont perdu leur sang-froid. Sous l'effet d'un stress intense, les individus adoptent souvent des réactions qui peuvent mettre leur vie en danger.

Un agresseur est souvent dans un état d'excitation important. Méfiant et angoissé, il a tendance à prendre peur et à paniquer au moindre comportement ambigu. De fait, il peut devenir très violent.

Vous trouverez ci-dessous quelques conseils de base pour gérer au mieux ces situations si elles venaient à se présenter.

Les agressions

→ Si vous êtes agressé

- **Dans tous les cas**, n'hésitez pas à donner ce que veulent vos agresseurs.
- **Ne jouez pas au héros** : pensez à votre famille.
- **Si l'agresseur vous frappe**, protégez-vous le visage, roulez-vous en boule au sol afin de protéger vos organes vitaux (foie, rate, yeux).
- **Acceptez de prendre des coups et évitez de vous débattre** : vos adversaires se laisseront vite si vous n'êtes plus une menace pour eux.

LA PAROLE A...



Jérôme Ferrier

Directeur de la Sûreté de 2008 à 2013, désormais Président de l'Association Française du gaz

« Parmi les événements que nous avons traversés, je retiendrai quelques moments forts. Celui qui nous a le plus marqué restera certainement l'attaque dont ont été victimes, le 1^{er} mai 2012 dans la région de Seyoun, les deux responsables de la sûreté au Yémen ; l'un décédera des suites de ses blessures, l'autre sera gravement blessé. La sûreté aura montré que son rôle est bien de protéger nos collaborateurs et que ses responsables sont prêts à exposer leur vie dans des situations à hauts risques lorsque c'est nécessaire. Le Groupe a témoigné à cette occasion de toute sa compassion et d'une très grande solidarité. »

→ Attaque à main armée

Excepté dans le cas des professionnels qui savent gérer le stress provoqué par l'utilisation d'une arme à feu, la plupart des agresseurs sont des amateurs. Ils sont souvent perturbés par un stress intense, essentiellement lié au risque d'être arrêtés.



→ En présence d'une arme à feu

- **Essayez de rester maître de vos émotions.**
- **Suivez scrupuleusement** les instructions de votre agresseur.
- **Ayez des gestes maîtrisés** afin de ne pas le faire paniquer.
- **Gardez vos mains en évidence** : ne les cachez pas, ne les mettez pas derrière votre dos.
- **Évitez de rester trop près de lui.** La promiscuité gêne les agresseurs armés, qui ont souvent peur d'être désarmés.
- **Attendez-vous à ce que vos agresseurs soient brutaux avec vous**, pour vous faire changer de place par exemple.

→ Dans un véhicule

Dans le cas où vous seriez agressé par un assaillant armé alors que vous vous trouvez dans votre véhicule :

- **Arrêtez-vous** et passez le point mort ;
- **Gardez les mains sur le volant** ;
- **Sortez du véhicule** uniquement si votre agresseur vous y invite ;
- **Annoncez tout mouvement avant de l'effectuer**, en particulier pour détacher votre ceinture de sécurité ;
- **Ouvrez la portière sans précipitation** ;
- **Sortez du véhicule lentement** en gardant vos mains en évidence ;
- **Restez calme** et n'hésitez pas à laisser partir votre agresseur avec votre véhicule s'il le convoite.

Des coups de feu dans la rue



ATTENTION !

Ne paniquez pas et restez calme.
Les premiers réflexes sont vitaux.

En cas de coup de feu dans la rue :

- Je me mets à l'abri autant que possible ;
- Je cherche à m'abriter des tirs et à me mettre hors de vue ;
- En l'absence d'abri à proximité immédiate, je me couche sur le sol afin de diminuer ma vulnérabilité ;
- J'essaie de comprendre ce qui se passe pour m'adapter à la situation.

→ Si vous êtes dans un immeuble, un bureau, une maison

- **Couchez-vous sur le sol** pour vous protéger des balles.
- **Ne restez pas devant les portes et les baies vitrées.**
- **Attendez une minute après la fin des coups de feu** avant de faire tout mouvement.



→ Si vous êtes à pied dans la rue

- **Couchez-vous sur le sol** pour vous protéger des balles.
- **Identifiez la direction des tirs** et essayez de rejoindre un abri en rampant sur le sol.

→ Si vous êtes dans un véhicule

- **Stoppez le véhicule** et couchez-vous.
- **Identifiez la direction des tirs.**
- **Si vous êtes l'objet des tirs**, quittez le véhicule et allez vous mettre à l'abri en rampant sur le sol. Sinon, quittez l'endroit concerné dès que possible.

Une prise d'otage

Les premières minutes d'une prise d'otage sont cruciales. Les ravisseurs sont dans un état de stress important et peuvent être très impulsifs.

LE BON
REFLEXE



Je me rappelle que tout sera mis en œuvre pour obtenir ma libération.

→ Dès l'irruption des ravisseurs

- **Ne criez pas, ne courez pas et ne bougez pas.**
- **Gardez votre calme.**
- **Suivez les instructions des ravisseurs.**
- **Attendez-vous à être traité durement.**

→ Pendant votre captivité

- **Vous ressentirez peut-être une désorientation**, suivie d'une dépression durant les premiers jours.
- Vous pourrez également souffrir de **désordres intestinaux**. Ces symptômes tendront à décroître si vous adoptez une attitude positive.
- **Conservez une attitude correcte envers vos ravisseurs**, sans pour autant leur être soumis.
- **Parlez-leur de votre famille** et montrez-leur des photos.
- **Évitez les discussions** à caractère politique ou religieux.
- **Donnez toujours une opinion neutre** si l'on vous interroge.
- **Mangez, buvez et faites de l'exercice** si vous le pouvez.
- **Ne soyez pas perturbé par le syndrome de Stockholm** qui provoque de forts sentiments positifs envers vos ravisseurs : il augmente vos chances de survie.
- **Si vous avez une opportunité d'évasion**, réfléchissez bien avant d'agir. Statistiquement, vos meilleures chances résident dans une libération négociée.
- **Efforcez-vous de garder le moral**. Certaines captivités peuvent durer plusieurs mois. N'oubliez jamais, surtout si aucune nouvelle ne vous parvient, que **vous ne serez jamais abandonné** et que tout sera mis en œuvre pour obtenir votre libération.



LA PAROLE A...



Lionel Marais
Ex-Représentant pour le Groupe en Arabie saoudite

« En Arabie saoudite, les terroristes ont attaqué et tué un peu plus de 20 personnes. Après avoir tiré des coups de feu, ils se sont présentés dans la zone sécurisée où nous résidions avec d'autres expatriés : habillés en militaires, ils prétendaient intervenir pour l'incident survenu plus tôt. J'ai eu le temps de rendre ma maison inhospitalière pour leur faire croire que personne n'y était à ce moment là. J'ai également éteint mon portable pour qu'aucun indice ne trahisse ma présence, avant d'aller me cacher sous le climatiseur situé sur le toit. J'ai ensuite attendu que les coups de feu s'éloignent avant de signaler ma localisation aux équipes Total, mais je sais aujourd'hui que j'aurais dû avoir sur moi le téléphone satellite qui permet de les joindre quelles que soient les circonstances – au cas où ma ligne téléphonique ait été coupée. En rejoignant la voiture blindée venue me chercher, j'ai constaté que ma maison avait été dévastée. Je réalise aujourd'hui la chance que j'ai de faire partie de ceux qui peuvent raconter leur histoire ».

→ En cas d'intervention des forces de l'ordre

- **Couchez-vous sur le sol.**
- **Ne bougez pas.**
- **Attendez-vous à être traité rudement par vos sauveteurs.**



N'oubliez pas, la prévention est la première des priorités.

Notes

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



