

TRAITEMENT DU COURRIER ET DES PETITES LIVRAISONS

Les recommandations figurant dans cette fiche sont à adapter en fonction du lieu, de la nature, de l'importance et de la durée de l'événement auquel elles peuvent s'appliquer.

Les manifestations ont souvent besoin de recevoir de multiples livraisons.

Si vous utilisez des locaux pour votre événement, il se peut que vous receviez du courrier et d'autres livraisons. Cela offre aux terroristes une attrayante porte d'entrée pour pénétrer dans les lieux.

Chaque responsable doit examiner la nécessité d'un processus de contrôle sur son site de traitement du courrier (que la structure utilisée soit provisoire ou permanente), et tenir compte des points suivants :

LIVRAISON DES ENVOIS

La livraison des envois (lettres, colis, paquets, et n'importe quel article livré par la poste ou par courrier) est une technique fréquemment employée par les terroristes. Une évaluation des risques correctement menée doit vous donner une idée assez précise de la menace susceptible de peser sur votre organisation ou votre manifestation, et vous indiquer les précautions à prendre.

Les envois peuvent être de nature explosive ou incendiaire (les deux types les plus probables), ou encore chimique, biologique ou radiologique. Toute personne recevant une livraison suspecte a peu de chances de savoir de quel type il s'agit ; les procédures doivent donc tenir compte de toutes les éventualités.

Les envois revêtent des formes et des tailles diverses ; lorsqu'ils sont bien faits, ils auront l'air inoffensifs, mais il peut y avoir certains signes révélateurs.

INDICES SIGNALANT UNE LIVRAISON OU UN COURRIER SUSPECTS

- Ils sont imprévus, leur origine est inhabituelle, ou l'expéditeur est inconnu.
- Ils ne mentionnent pas l'adresse de l'expéditeur, ou celle-ci ne peut être vérifiée.
- L'adresse est mal écrite ou inexacte : titre incorrect, adresse mal orthographiée, titre mais pas de nom, envoi adressé à une personne qui ne travaille plus dans l'entreprise, etc.
- L'adresse est imprimée de manière irrégulière ou inhabituelle.
- Le style de l'écriture est inconnu ou inhabituel.
- Le cachet de la poste ou l'affranchissement sont inhabituels.
- Le pli se présente sous une enveloppe à bulles, ou autre enveloppe matelassée similaire.
- Le pli semble anormalement lourd pour sa taille. La plupart des lettres pèsent jusqu'à 28 g environ, alors que les lettres piégées efficaces pèsent généralement entre 50 et 100 g et présentent une épaisseur de 5 mm ou plus.
- Le pli porte la mention « personnel » ou « confidentiel ».
- Il a une forme insolite ou asymétrique.
- Le rabat de l'enveloppe est entièrement collé (une lettre inoffensive comporte généralement un espace décollé de 3 à 5 mm dans les coins).
- Il dégage une odeur inhabituelle.
- Il contient une enveloppe intérieure supplémentaire, qui est soigneusement scotchée ou attachée (toutefois, dans certaines organisations, les documents sensibles ou « à diffusion restreinte » sont systématiquement envoyés dans une double enveloppe).

SUBSTANCES CHIMIQUES, BIOLOGIQUES OU RADIOLOGIQUES ENVOYÉES PAR LA POSTE

Les terroristes peuvent chercher à envoyer des substances chimiques, biologiques ou radiologiques (NRBC) par la poste. En raison de la diversité de ces dernières, il est difficile de fournir une liste exhaustive des éventuels indices révélateurs d'agents NRBC. Citons-en cependant quelques-uns parmi les plus courants et les plus évidents :

- une substance inattendue granuleuse, cristalline ou en poudre fine (de n'importe quelle couleur, et présentant généralement la consistance du café, du sucre ou de la levure chimique), en vrac ou dans un contenant ;
- des pulvérisations, des vapeurs ou des substances visqueuses inattendues ;
- des pièces de métal ou de plastique inattendues : disques, baguettes, petites plaques, sphères, etc. ;
- des odeurs étranges : ail, poisson, fruits, naphtaline, poivre, etc. ; si vous décelez une odeur, cessez immédiatement de la renifler ; toutefois, certaines substances NRBC sont inodores et insipides ;
- la présence de taches ou d'humidité sur l'emballage ;
- apparition soudaine d'une maladie, ou irritation de la peau, des yeux ou du nez.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE :

- il se peut que la nature précise de l'incident (nucléaire, chimique, biologique ou radiologique) ne soit pas évidente de prime abord ; appliquez des plans d'intervention généraux et attendez l'aide des spécialistes des services de secours ;
- réexaminez les plans de protection du personnel et des visiteurs en cas de menace ou d'attentat terroristes ; rappelez-vous que l'évacuation n'est pas forcément la meilleure solution ; vous devrez ce jour-là vous laisser guider par les services de secours ;
- prévoyez l'arrêt des systèmes susceptibles de contribuer à la diffusion de produits dangereux en suspension dans l'air (matériel informatique intégrant des ventilateurs, climatiseurs, etc.) ;
- assurez-vous que les portes peuvent être rapidement fermées si nécessaire ;
- si vos fenêtres extérieures ne sont pas hermétiquement closes de façon permanente, élaborer des plans pour les fermer en réponse à une alerte ou un incident ;
- étudiez la faisabilité d'un arrêt d'urgence des installations de ventilation et assurez-vous que les éventuels plans formulés soient bien répétés ;
- lorsqu'un danger peut être isolé en s'éloignant de ses environs immédiats, faites-le aussi vite que possible, en fermant les portes et les fenêtres sur votre passage ;
- déplacez les personnes directement touchées par un incident dans un endroit sûr, aussi près que possible du lieu de l'événement, afin de limiter au maximum la propagation de la contamination ;
- séparez les personnes directement touchées par un incident de celles qui n'ont pas été affectées, afin de réduire au maximum le risque de contamination croisée accidentelle ;
- demandez aux gens de rester sur place, même si vous ne pouvez pas les retenir contre leur gré.

Il n'est pas nécessaire de prendre des dispositions particulières au-delà de l'administration normale des premiers soins. Les services de secours et de police prendront en charge le traitement des victimes.

PLANIFICATION DE VOS PROCÉDURES DE TRAITEMENT DU COURRIER

Bien que tout envoi suspect doive être pris au sérieux, n'oubliez pas que la plupart seront de fausses alertes, et que quelques-uns peuvent être des canulars. Essayez de vous assurer que vos procédures, tout en étant efficaces, ne sont pas inutilement perturbatrices. Tenez compte des points suivants lors de votre planification :

- sollicitez l'avis de l' « officier sûreté » dont vous dépendez ;
 - envisagez de traiter l'ensemble du courrier entrant et des livraisons en un seul et même lieu ; dans l'idéal, celui-ci doit se trouver en dehors du site ou dans un bâtiment distinct, ou du moins dans un secteur que l'on peut facilement isoler et dans lequel les livraisons peuvent être traitées sans avoir à les faire passer par d'autres zones de la manifestation ou du site ;
 - assurez-vous que tous les employés chargés du traitement du courrier ont reçu une formation et sont bien informés ; incluez les agents d'accueil, et encouragez les correspondants réguliers à indiquer l'adresse de l'expéditeur sur chaque envoi ;
 - assurez-vous que toutes les sources de courrier entrant [poste, coursiers, livraison en main propre, etc.] sont comprises dans votre processus de contrôle ;
 - dans l'idéal, les salles de courrier doivent être dotées de systèmes d'alarme et de climatisation indépendants, ainsi que de scanners et d'appareils à rayons X ; toutefois, si les scanners de courrier peuvent détecter des dispositifs conçus pour diffuser des substances chimiques, biologiques et radiologiques (NRBC) (engins explosifs, par ex.), ils ne détecteront pas les substances elles-mêmes ;
 - il n'existe actuellement aucun détecteur NRBC capable d'identifier tous les risques de manière fiable ;
 - les salles de courrier doivent également être équipées de leurs propres douches et lavabos, pourvus en savon et en détergent ;
 - le personnel doit avoir connaissance du fonctionnement normal des livraisons et être informé des événements inhabituels ; formez-le à ouvrir le courrier à l'aide d'un coupe-papier (et en le remuant le moins possible), à ne pas se toucher le nez et la bouche avec les mains, et à toujours se laver les mains ensuite ; le personnel ne doit pas souffler dans les enveloppes, ni les secouer ; les paquets suspectés de contenir des substances biologiques, chimiques ou radiologiques doivent, dans l'idéal, être placés dans un double sac scellé ;
 - demandez-vous si le personnel chargé du traitement du courrier a besoin d'équipements de protection, tels que des masques ou des gants en latex (sollicitez l'avis d'un spécialiste qualifié de la santé et de la sécurité) ; gardez des chaussures et des combinaisons à disposition, au cas où les employés doivent retirer leurs vêtements contaminés ;
 - assurez-vous que les zones d'ouverture du courrier peuvent être rapidement évacuées ; répétez les procédures et les voies d'évacuation, qui doivent inclure les salles d'eau dans lesquelles le personnel contaminé peut être isolé et traité ;
 - le personnel chargé du traitement du courrier doit être informé de l'importance de l'isolement pour la limitation de la contamination ;
 - préparez des affiches à destination du personnel en cas d'attentat ou de suspicion d'attentat.
-