

impact

4/2017

Deutsch-Tunesisches Wirtschaftsmagazin • Magazine économique Tuniso-Allemand

FOCUS TOURISME EN TUNISIE

FOKUS TOURISMUS IN TUNESIEN



AHK

Deutsch-Tunesische
Industrie- und Handelskammer
الغرفة التجارية والصناعية
Chambre Tuniso-Allemagne
de l'Industrie et du Commerce



GERHARD LINK

Sicherheitsberater
Consultant en sécurité
www.gerhardlink.com

100% SICHERHEIT GIBT ES NICHT LA SÉCURITÉ À 100% N'EXISTE PAS

Wie bei Wirtschaftsunternehmen findet man auch im Tourismus ein entsprechendes und vielschichtiges Gefahrenpotential, welches auf die verschiedenen Tourismusinfrastrukturen einwirken kann. Gegenüber Wirtschaftsunternehmen weisen Tourismuseinrichtungen (Hotels, archäologische Stätten etc.) nicht immer ein eingegrenztes und überwachtes Areal auf und sind dadurch ein interessantes Tätigkeitsfeld für Kriminelle.

Schauen wir uns nur mal ein Hotel an. In der Regel handelt es sich bei einem Hotel um einen halböffentlichen Bereich, in welchem sich Feriengäste, Hotelmitarbeiter, Lieferanten und Besucher aufhalten und bewegen. Darunter findet man auch schwarze Schafe (Diebe, Saboteure etc.), welche geplant oder sogar spontan ihren kriminellen Interessen nachgehen.

À l'instar d'autres secteurs économiques, le tourisme se voit confronté à des risques multiples qui peuvent affecter les infrastructures touristiques. À la différence des entreprises, les installations touristiques (hôtels, sites archéologiques, etc.) ne disposent pas toujours d'un espace bien délimité et surveillé, ce qui en fait un domaine de prédilection pour les criminels.

Tournons notre regard, dans un premier temps, vers un hôtel. Généralement, un hôtel est un espace semi-public dans lequel on trouve les clients, le personnel de l'hôtel, les fournisseurs et les visiteurs extérieurs. Dans ce groupe, on peut trouver des brebis galeuses (voleurs, saboteurs, etc.) qui poursuivent de manière planifiée ou spontanée leurs activités criminelles.



© Eugene Zulkov - Fotolia.com

- ▶ Diebstahl aus dem Hotelzimmer
- ▶ Diebstahl am Strand
- ▶ Bedrohung von Hotelgästen
- ▶ In bestimmten Tourismusregionen auch Terrorismus

Da Hotels gegenüber ihren Gästen eine Fürsorgepflicht haben, ist es erstrebenswert, das Maximum an Sicherheit im Rahmen der Möglichkeiten zu schaffen. Dabei handelt es sich nicht nur um sicherheitstechnische sondern auch um organisatorische sowie personelle Maßnahmen.

Mit anderen Worten, es reicht nicht aus, ein Hotel mit technischem Sicherheitsequipment (Videoüberwachung, elektronische Zutrittskontrolle etc.) auszustatten. Es braucht zusätzlich eine entsprechende organisatorische und personelle Ausstattung. Verfahrensanweisungen, wie z.B. eine Videoüberwachung richtig durchgeführt wird, oder die Auswahl von Mitarbeitern für entsprechende Aufgaben in Punkto Eignung und Reputation sind dabei genauso wichtig.

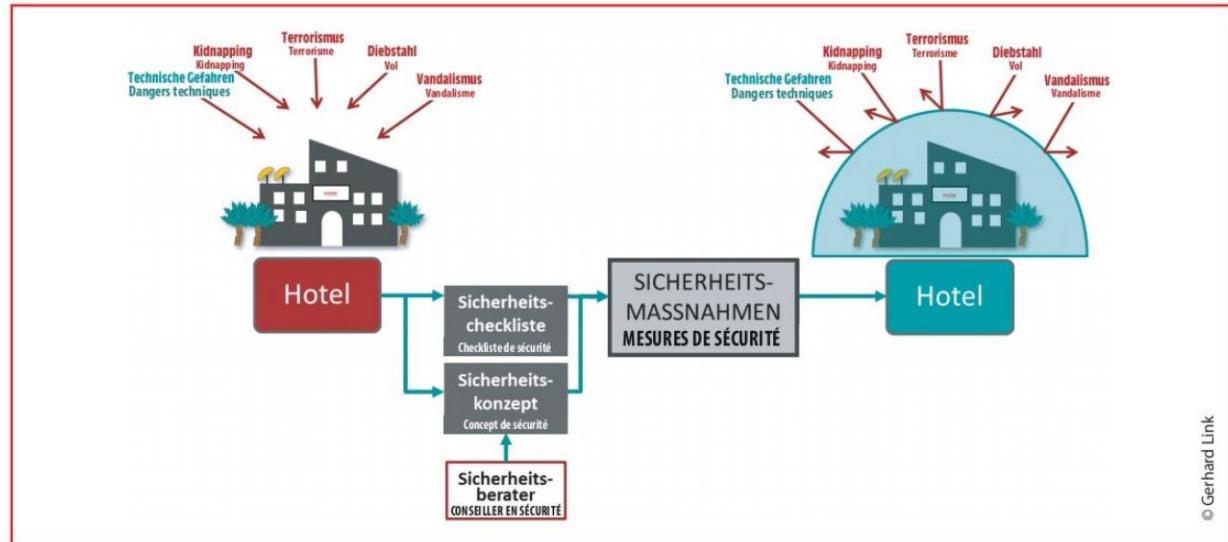
Was nützt es, eine Videoüberwachung einzusetzen, wenn dabei nur ein Sicherheitsmitarbeiter vorhanden ist, der über 8 Stunden, zum Teil auch ohne Pause, im Sicherheitskontrollraum seine Arbeit verrichten soll. Bei Videoüberwachung ist es grundsätzlich erforderlich, dass die Sicherheitsmitarbeiter eine entsprechende Anzahl von

- ▶ Vol dans une chambre d'hôtel
- ▶ Vol sur la plage
- ▶ Menace des clients de l'hôtel
- ▶ Dans certaines régions touristiques, menace du terrorisme

Ayant un devoir de sollicitude envers leurs clients, les hôtels aspirent, dans les limites de leurs possibilités, à un maximum de sécurité. Il ne s'agit pas uniquement de mesures techniques de sécurité mais également de mesures concernant l'organisation et le personnel de l'hôtel.

Autrement dit, il ne suffit pas d'installer des équipements techniques de sécurité (surveillance vidéo, système de contrôle d'accès électronique, etc.), il faut également les ressources organisationnelles et personnelles correspondantes. Il est tout aussi important d'établir des procédures qui expliquent comment effectuer une bonne surveillance vidéo ou comment choisir les collaborateurs pour certaines tâches en fonction de leurs compétences et de leur réputation.

Quelle est l'utilité d'une surveillance vidéo, si le système est géré par un seul agent de sécurité qui travaille huit heures, parfois sans pause, à partir d'une salle de contrôle de sécurité? Dans le domaine de la surveillance vidéo, il est impératif que les agents de sécurité prennent des pauses et se relaient régulièrement, pour qu'ils ne s'épuisent pas et négligent leur travail.



© Gerhard Link

Pausen einhalten und ausgewechselt werden, damit sie nicht ermüden und dadurch ihre Arbeit vernachlässigen.

Die wichtigsten Punkte in Bezug auf die Integration von Sicherheitsmaßnahmen in Hotelbereichen sind kontinuierlich sich wiederholende Schulungsmaßnahmen für Hotelmitarbeiter und Management, ein aktives Fehler- und Verbesserungsmanagement und die sich zu entwickelnde Sensibilität für Sicherheit.

Touristen sollten sich, im Interesse ihrer eigenen Sicherheit, vor der Reise in ein anderes Land über Gefahren und Risiken informieren. Hierzu gibt es die Möglichkeit, sich beim Auswärtigen Amt über das Reiseland sowie die aktuellen Sicherheitshinweise zum Reiseland zu informieren. Auch die Hinweise der Reiseleiter sowie des Hotels im jeweiligen Reiseland sollten beachtet werden.

Die besten Sicherheitsmaßnahmen laufen jedoch ins Leere, wenn Tourismuseinrichtungen oder Reisende die vorgegebenen Regelungen nicht einhalten.

100 prozentige Sicherheit gibt es nicht und wird es auch künftig nicht geben. Aber durch notwendige Maßnahmen können Tourismuseinrichtungen sowie Reisende selbst eine Reduzierung der Risiken und Gefahren erreichen. ♦

Pour intégrer les mesures de sécurité dans l'hôtel, il est nécessaire d'organiser régulièrement et de manière continue des formations pour le personnel et le management. En outre, il faut un management actif des erreurs et des incidents et une bonne gestion des améliorations pour augmenter la sensibilité en matière de sécurité.

Dans l'intérêt de leur propre sécurité, les touristes devraient, quant à eux, s'informer avant de partir en voyage sur les dangers et les risques présents dans le pays. Ils peuvent par exemple consulter les informations et les consignes de sécurité du Ministère des Affaires Etrangères sur la destination. En outre, ils sont bien avisés, une fois sur place, de suivre les conseils des guides touristiques et de l'hôtel.

Les meilleures mesures de sécurité n'aboutissent pas si les établissements touristiques ou les touristes ne respectent pas la réglementation en vigueur.

La sécurité à 100% n'existe pas et n'existera jamais. En prenant les mesures nécessaires, les établissements touristiques et les touristes eux-mêmes peuvent contribuer à réduire les risques et minimiser les menaces. ♦

Im Rahmen der Transformationspartnerschaft zwischen Deutschland und Tunesien erstellte Gerhard Link ein „Handbuch für Sicherheit in Tourismusinfrastrukturen“ sowie verschiedene Checklisten für Hotels und Museen, welche den Betreibern helfen sollen, die vorhandenen Sicherheitsmaßnahmen zu überprüfen und gegebenenfalls zu verbessern.

Dans le cadre du partenariat de transformation entre l'Allemagne et la Tunisie, Gerhard Link a rédigé un « manuel de sécurité pour les infrastructures touristiques » ainsi que différentes check-lists pour les hôtels et musées destinés à aider les opérateurs à vérifier et, en cas de besoin, améliorer les mesures de sécurité existantes.