



**INSTITUT NATIONAL D'AIDE
AUX VICTIMES ET DE
MEDIATION**
en collaboration avec la
COMMISSION EUROPÉENNE



Étude de faisabilité

La prise en charge des touristes et des voyageurs d'affaires victimes d'infractions pénales en France

Mars 2007

Institut National d'Aide aux Victimes Et de Médiation
1, rue du Pré Saint Gervais
93691 Pantin Cedex
contact@inavem.org

Cette étude a été réalisée par Sophie Hoffenberg,
Chargée de mission,
Sous la direction de Sabrina Bellucci,
Directrice adjointe

« Les vacances datent de la plus haute antiquité. Elles se composent régulièrement de pluies fines coupées d'orages plus importants. »

Alexandre Vialatte

Extrait de *Et c'est ainsi qu'Allah est grand*

Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement les personnes suivantes : Monsieur AOYAGI, Monsieur AUROY, Monsieur BAERTEN, Madame BARBARO, Monsieur BENOIST, Monsieur BODON, Madame BOULLY-DEMANGE, Monsieur de LA FAYE, Monsieur DONNELLY, Monsieur DUPRIEZ, Monsieur FAZINCANI, Madame GROTJOHANN, Lieutenant GUERRY, Madame HUDSON, Monsieur LADOVAZ, Monsieur LAMBERT, Capitaine MEDINA, Commissaire PARRA, Monsieur ROUSSEL, Monsieur SAKAÏ, Monsieur SAUVAGE, Monsieur van de WETERING, Monsieur WOIKE et l'équipe de Service de Traducteurs d'Urgence, Madame YAMAGUCHI, et plus particulièrement Monsieur QUEIGE pour le travail effectué ensemble et à Monsieur GERAY pour son accueil chaleureux.

Dans le cadre de ce projet, j'ai eu la chance de pouvoir être en contact avec certaines associations du réseau INAVEM. Je remercie chaleureusement Madame GERARD pour le temps consacré à ce projet, Madame BRIAND et l'équipe d'AGORA Justice pour leur accueil et leurs idées, Monsieur BOUCHAYER pour son temps et son implication, Madame MONSAINGEON pour son souci du détail, Madame ROSSINI pour son investissement et Madame DA SILVA pour le travail effectué ensemble.

Merci à Sabrina BELLUCCI pour son soutien tout au long de ce projet et à Isabelle SADOWSKI pour leurs relectures et leurs conseils.

Enfin, un salut amical à Nicola TURNER et Mark MONTEBELLO pour la joie de les avoir rencontrés et d'avoir pu travailler avec eux.

Sommaire

Préambule

1. Contextes

2. Méthodologie

3. Résultats des recherches

4. Préconisations pour une prise en charge des touristes étrangers victimes en France

Bibliographie

Annexes

Préambule

Selon les normes internationales¹ :

« Est considéré comme touriste toute personne en déplacement hors de son environnement habituel pour une durée d'au moins une nuitée et d'au plus un an, pour des motifs non liés à une activité rémunérée dans le lieu visité. Sera comptée comme arrivée de touriste international dans un pays donné, toute visite d'une personne ne résidant pas dans ce pays et venant y passer au moins une nuitée.

Par exemple, un touriste américain visitant l'Europe sera comptabilisé chaque fois qu'il entre dans un des Etats d'Europe. Un touriste français visitant New York, la Californie et la Floride ne sera comptabilisé qu'une seule fois, à son entrée aux Etats-Unis. »

Plusieurs associations du réseau INAVEM se sont regroupées pour travailler sur la définition du terme « touriste » dans le cadre de ce projet.

La définition retenue est la suivante : est considérée comme touriste, toute personne de passage, pour au moins une nuit et moins d'un an sur le territoire, pour les études, le plaisir, le travail ou des motifs privés.

L'ensemble de ce rapport a été conduit sur le fondement de cette définition, tout en précisant qu'il s'agit de touriste de nationalité étrangère, excluant ainsi le tourisme des français sur le territoire national.

¹ Extrait de la Conférence internationale sur les statistiques du voyage et du tourisme d'Ottawa du 24 au 28 juin 1991

1. Contextes

1.1 Les objectifs du projet « Tourist »

Le 15 mars 2001, une décision cadre de l'Union européenne intitulée « *Le statut des victimes dans le cadre des procédures pénales* » est adoptée. Cette décision insiste sur l'importance qui doit être donnée aux droits des victimes à travers l'Union européenne. Cette décision incite notamment tous les Etats membres à harmoniser les services d'aide aux victimes à travers l'Europe.

Le projet « Tourist » est mené au sein de trois pays européens : en France par l'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation, à Malte par *Victim Support Malta* et en Angleterre par *Victim Support United Kingdom*, qui est aussi le porteur de ce projet.

Les objectifs du projet sont :

- Identifier l'étendue et la nature des infractions commises à l'encontre des touristes et des voyageurs d'affaires en France.
- Mesurer l'impact des infractions commises à l'encontre des touristes et des hommes d'affaires.
- Établir l'existence de services disponibles pour les victimes qu'elles soient touristes ou voyageurs d'affaires.
- Identifier les bonnes pratiques et les modèles d'associations dans les Etats membres qui possèdent un service pour les touristes et voyageurs d'affaires.
- Établir les besoins des victimes à travers des consultations avec des membres des associations d'aide aux victimes, des victimes et des personnes ressources.
- Identifier les bénéfices du développement d'un tel service.

L'attente quant à cette étude est de parvenir à identifier la pertinence et les possibilités de développement de services qui pourraient satisfaire les besoins des touristes et des hommes d'affaires qui sont victimes d'infractions en France.

Les résultats des recherches au niveau local pourront avoir un impact directement sur les pratiques associatives souhaitant s'investir dans le domaine des touristes victimes. La diffusion du rapport commun au Forum européen d'aide aux victimes permettra d'informer les autres associations d'aide aux victimes des Etats membres de l'Union européenne sur les recherches effectuées en France, à Malte et en Angleterre.

1.2 Contexte politique et juridique de l'aide aux victimes

La reconnaissance de la victime, incontestable en France aujourd'hui, est le fruit de plus de vingt années d'évolution législative et réglementaire.

Le constat de l'émergence d'une nouvelle forme d'action sociale conduisit M. Robert Badinter, Garde des Sceaux, à constituer dès 1982 une « Commission d'étude et de propositions dans le domaine de l'assistance aux victimes ». La présidence de cette commission est confiée au Professeur Paul MILLIEZ. Cette étude fait le constat que l'aide aux victimes devra être largement assurée par le secteur associatif, regroupé dans une structure nationale chargée d'organiser et de coordonner un réseau d'aide aux victimes. L'INAVEM fut créé en 1986 pour répondre à cet objectif, lors d'un regroupement informel d'associations qui décida de créer une structure chargée de fédérer le réseau. L'INAVEM a donc été créé par et pour les associations d'aide aux victimes.

En 1999, le rapport Lienemann « *Pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes* » préconise 114 mesures qui se déclinent autour des points suivants :

- Création du Conseil National de l'Aide aux Victimes (CNAV). Présidé par le Garde des Sceaux, il s'agit d'une instance interministérielle (13 ministères représentés), qui comprend également des représentants des associations (l'INAVEM notamment), des élus, des praticiens, des personnalités qualifiées...
- Désignation de correspondants « aide aux victimes » dans les juridictions, les services de police et de gendarmerie et les hôpitaux.
- Relais au plan local avec la mise en place de comités de pilotage pour l'aide aux victimes en lien avec les CDPD (Conseils départementaux de prévention de la délinquance).
- Création du Numéro National d'Aide aux Victimes d'infractions pénales.

Suite à ce rapport, des avancées sans précédent pour l'aide aux victimes ont lieu : les lois du 15 juin 2000 et du 9 mars 2004 sont adoptées et la création du Secrétariat d'Etat aux Droits des Victimes², au sein du Ministère de la Justice, donne enfin une assise ministérielle à l'aide aux victimes.

Parallèlement, en février 2002, une réorganisation du ministère de la Justice aboutit à la création du Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de la Politique de la Ville³. Il s'agissait de réunir au sein d'un même service de l'administration centrale du ministère de la Justice, toutes les compétences ayant trait à l'aide juridictionnelle, l'accès au droit, la politique de la ville, l'aide aux victimes et la politique associative.

Le SADJPV a pour objectif de définir une politique d'ensemble, de coordonner les actions et d'apporter un soutien en ces domaines aux juridictions et aux acteurs locaux.

Si aujourd'hui l'aide aux victimes est devenue un thème incontournable du débat national, le ministère de la Justice en a été le principal porteur.

² Malheureusement, le Secrétariat d'Etat aux Droits des Victimes sera supprimé rapidement.

³ Le Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de la Politique de la Ville sera désormais désigné par le sigle SADJPV

1.3 Contexte juridique et politique concernant le tourisme

Le développement du tourisme mondial est l'un des phénomènes économique et social majeurs du début du 21^e siècle. En 1950, on comptait 25 millions d'arrivées internationales et en 2005, 806 millions.

Dès 1925, un congrès international fut organisé sur la thématique du tourisme. Il aboutit à la création de l'Union internationale des organismes officiels de propagande touristique, aujourd'hui l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT). Cette organisation était une institution non gouvernementale.

Au fur et à mesure du développement du tourisme, les Etats lui donnent une place de plus en plus importante dans les négociations internationales. En 1967, l'Union internationale des organismes officiels de propagande touristique fut transformée en institution intergouvernementale, habilitée à traiter avec les autres institutions des Nations unies (Organisation Mondiale de la Santé, UNESCO...). En 1974, les statuts de l'OMT furent ratifiés par de nombreux Etats et en 2003, elle devint une institution spécialisée des Nations unies, confirmant ainsi sa place de premier plan dans le tourisme international.

L'OMT est aujourd'hui composée de 150 Etats membres, 7 territoires et 300 Membres affiliés, représentant le secteur privé. Son rôle est d'encourager le développement d'un tourisme durable, conscient de ses responsabilités et accessible à tous ; avec pour objectif de contribuer au développement économique, à l'entente internationale, à la paix, à la prospérité et au respect universel des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

En France, les préoccupations concernant le tourisme coïncident avec l'adoption des premières normes internationales. Dès 1920, la France apparaît comme la première destination touristique au monde. La première réglementation des professionnels voit le jour en 1935.

Le tourisme est successivement rattaché aux ministères des Transports, de l'Equipement et de l'Aménagement du Territoire, puis à celui de la Qualité de la Vie, de la Culture et de l'Environnement, ou encore à celui de la Jeunesse, des sports et des loisirs.

Dès 1981, le tourisme apparaît comme une véritable industrie et il acquiert une place stable et durable au sein du Gouvernement.

Depuis 2004, le tourisme est pris en charge par un ministère délégué, rattaché au ministère des Transports, de l'Equipement, du Tourisme et de la Mer.

Il existe un code du tourisme élaboré de 2004 à 2006, qui régit les domaines suivants : l'organisation générale du tourisme, les activités et professions du tourisme, les hébergements, équipements et aménagements directement liés au tourisme et enfin, le financement de l'accès aux vacances et la fiscalité du tourisme.

La France est le premier pays au monde en terme de destination touristique, mais pas pour le nombre de nuitées. On notera qu'outre le fait d'être un pays à fort taux touristique, la France est un pays qui connaît un tourisme souvent de passage.

1.4 Le maillage institutionnel concernant le tourisme

Le maillage institutionnel français est centralisé par le Ministère délégué au Tourisme : un certain nombre d'organismes y sont rattachés pour mettre en œuvre de manière opérationnelle la politique engagée par le Ministère.

Le Ministère du Tourisme est un ministère délégué du Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, qui a sous son autorité un grand nombre d'institutions du tourisme.

La Direction du Tourisme est une Direction de mission, c'est-à-dire qu'elle met en œuvre la politique générale du tourisme définie par le ministère. Elle est en charge plus précisément de la communication et des affaires internationales, elle élabore la réglementation concernant les organismes et les professionnels travaillant dans ce secteur. Enfin, elle est chargée de la cohérence des actions mises en œuvre par les différentes institutions travaillant sous l'autorité du Ministère délégué au Tourisme comme le Conseil National du Tourisme, la Maison de la France, ODIT France...

Le Conseil national du Tourisme est un organe consultatif qui a un rôle de réflexion, de conseil, d'échange et de concertation avec le Ministère. Il rassemble les acteurs économiques et sociaux du secteur du tourisme et il peut être consulté sur des projets législatifs ou réglementaires, dans le domaine de sa compétence.

La Maison de la France a été créée en 1987. Son rôle est de promouvoir la destination « France » sur le territoire national et à l'étranger. Il existe un siège à Paris, qui est chargé de coordonner toutes les représentations de la Maison de la France à l'étranger. Il en existe 33, implantées dans 28 pays ayant un champ d'action sur 40 pays situés sur les 5 continents.

Observation, Développement et Ingénierie touristiques (ODIT) France a été créé en 2005, grâce à la fusion de l'Agence française de l'ingénierie touristique, de l'Observatoire national du Tourisme et du Service d'études et d'aménagement touristique de la montagne. C'est une plate-forme d'expertise, d'études et de conseils auprès des acteurs publics ou privés du tourisme, en France et à l'international.

Ce sont les principales institutions travaillant sur le tourisme en France. Elles mettent en évidence que le sujet du tourisme au sens large revêt une grande importance pour les institutions françaises.

2. Méthodologie

Quatre axes de recherches ont été explorés : le parcours commun européen, les recherches sur le terrain français, les rencontres avec des institutions ressources et les recherches documentaires.

2.1 Le parcours européen commun

Les trois chargés de mission en France, en Angleterre et à Malte ont effectué des visites d'étude communes dans trois pays européens ayant des services spécialisés à destination des touristes étrangers victimes d'infractions⁴. Ces visites d'études ont été réalisées en juin 2006 dans les pays suivants :

- La Hongrie avec les associations White Ring et Victim Support
- L'Irlande avec l'association Irish Tourist Assistance Service⁵
- Les Pays-Bas avec les associations Amsterdam Tourist Assistant Service⁶ et Slachtofferhulp Victim Support.

Ces échanges ont pu nourrir la réflexion préalable et enrichir la méthodologie, notamment en ce qui concerne la création des questionnaires nationaux qui ont pris en compte les éléments spécifiques ressortant des pratiques de ces trois pays.

2.2 Recherches sur le terrain français

a. Les questionnaires remplis par les associations d'aide aux victimes⁷

En collaboration avec Victim Support United Kingdom, un questionnaire commun a été élaboré en mai et en juin 2006. Ces derniers étaient à destination de cinq associations choisies dans le réseau INAVEM pour réaliser une étude plus approfondie. Ces questionnaires ont été remplis pendant la période estivale (juillet et août 2006). Seules quatre associations ont pu finalement participer à cette action.

Il est intéressant de relever que certaines associations d'aide aux victimes continuent d'utiliser ces questionnaires tout au long de l'année, ce qui leur permet de comptabiliser les touristes accueillis et de faire une évaluation de la manière dont ils sont reçus.

Un 2^e degré d'évaluation consistant à faire envoyer un questionnaire par les associations aux victimes reçues, n'a pu être retenu. Pour des raisons d'éthique professionnelle, les associations d'aide aux victimes n'ont pas souhaité envoyer ces questionnaires. Elles ont en effet pensé que le recueil des données personnelles des victimes pourrait déstabiliser ces dernières et engendrer une survictimisation.

⁴ La description et l'analyse de ces visites est disponible dans le Rapport commun réalisé par les trois partenaires du projet « Tourist ».

⁵ Irish Tourist Assistance Service sera désormais dénommé ITAS

⁶ Amsterdam Tourist Assistant Service sera désormais dénommé ATAS

⁷ Voir annexe n°2

b. Les questionnaires remplis par les écoutants du 08VICTIMES⁸

Il a été décidé d'utiliser les ressources du 08VICTIMES, qui est un numéro national d'écoute, d'évaluation et d'orientation des victimes. Ce numéro est ouvert au public 7 jours sur 7, de 9 heures à 21 heures. Les écoutants sont des professionnels et l'écoute est anonyme.

Un questionnaire, adapté à la spécificité du service rendu, a été élaboré pour recueillir des données sur les touristes qui appelleraient à ce numéro à partir du mois de janvier 2007.

Par ailleurs, un matériau supplémentaire a été exploité. Il s'agit des fiches, remplies par les écoutants depuis la création du numéro concernant des touristes, qui ont été mises à la disposition de la chargée de mission.

c. Le travail avec les associations du réseau

Ce travail comprend deux parties. La première a consisté en des entretiens individuels avec les responsables des associations pour recenser leurs pratiques en matière d'accueil de touristes victimes d'infraction.

À partir du mois de septembre 2006, des rencontres ont été organisées avec les quatre associations qui ont participé à l'étude approfondie, sur la base des questionnaires notamment.

Les régions ont été sélectionnées selon divers critères qui se cumulent ou non selon les cas :

- Une très grande concentration de touristes
- La présence d'une association d'aide aux victimes particulièrement active
- Des actions en direction des touristes auparavant expérimentées

Les sites sélectionnés sont : Paris (Ile-de-France), Nice et Cannes (Provence Alpes Côte d'Azur) et Quimper (Bretagne).

Nombre de nuitées de touristes étrangers en millions sur ces sites

Île-de-France	35,4
PACA	14,7
Bretagne	4,1

Source : INSEE, Direction du Tourisme – Chiffres de 2005

La seconde partie a consisté en un travail de réflexion avec un nombre d'associations élargi (deux associations supplémentaires ont été associées), avec pour objectif de faire des propositions concrètes⁹. En effet, l'INAVEM a souhaité pouvoir bénéficier d'expertises complémentaires dans le cadre de la prise en charge des victimes touristes. Cette sélection s'est faite sur des zones de forts flux touristiques et sur des zones transfrontalières.

Il s'agit de l'association AVAD (Marseille) et l'association ACCORD 67 (Strasbourg). Ces deux associations n'ont participé qu'aux groupes de travail.

⁸ Voir annexe n°3

⁹ Voir annexe n°4 les synthèses de ces groupes de travail

2.3 Les rencontres avec les personnes ressources

Dès septembre 2006, les consultations avec les personnes ressources ont débuté. Elles ont eu lieu jusqu'au mois de février 2007.

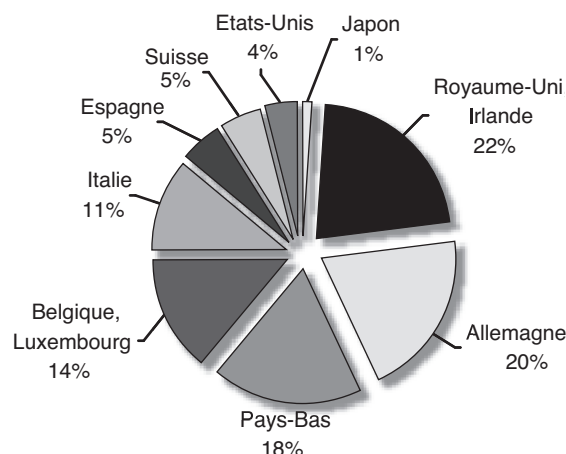
a. Les ambassades et les consulats

L'INAVEM, comme les autres partenaires du projet, a décidé de rencontrer les représentations diplomatiques et consulaires des pays les plus représentés sur notre territoire en terme de tourisme.

En effet, l'hypothèse était posée que les services représentant les ressortissants étrangers étaient les mieux placés pour recueillir un certain nombre d'informations à la fois sur l'étendue et sur l'impact des infractions commises à l'encontre de leurs ressortissants sur notre territoire.

Nous nous sommes rapprochés de la Direction du Tourisme du Ministère délégué au Tourisme pour identifier quels pays semblaient les plus pertinents à rencontrer compte tenu du flux touristique en France de leurs ressortissants. Les données qui nous ont été communiquées sont les suivantes :

Origine des touristes étrangers en France



Source : "les chiffres clés du tourisme 2006" Direction du Tourisme

Nous avons donc rencontré les représentants institutionnels des cinq nationalités les plus représentées en France :

- Royaume-Uni
- Allemagne
- Pays-Bas
- Belgique
- Italie

Ces pays se trouvent être européens, ce qui réduit peut être le champ des difficultés rencontrées par les touristes victimes (proximité, connaissance de la langue, monnaie...)

L'INAVEM a donc décidé d'ouvrir ces consultations à un pays plus éloigné (géographiquement, culturellement...) en rencontrant l'Ambassade du Japon. En effet, bien que les touristes Japonais ne représentent pas encore un flux important en France, la Préfecture de police de Paris nous a signalé que de nombreuses infractions sont commises à leur encontre.

En outre, il nous a semblé intéressant de prendre en compte spécifiquement l'existence d'une culture très différente dans l'aide à apporter aux ressortissants Japonais.

b. Les organismes et institutions français

Par ailleurs, il a été décidé de rencontrer les institutions susceptibles d'être intéressées par cette recherche, du point de vue de leur activité et de celui de l'aide technique qu'elles pourraient apporter au projet. Ont été sollicités :

- le Ministère délégué du Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer
- le Ministère de l'Intérieur
- le Ministère de la Justice
- des préfetures
- la police nationale
- la gendarmerie nationale
- des Chambres de Commerce et de l'Industrie
- des syndicats professionnels
- des organismes de transport
- des offices de tourisme
- des élus locaux

La majorité des personnes sollicitées a répondu favorablement à nos demandes de rencontres.

2.4 Recherches documentaires

Il existe en France plusieurs organismes travaillant sur le thème du tourisme, et de nombreuses études et statistiques sur ce sujet sont publiées chaque année, mais cette problématique est traitée de manière très éclatée et pour en avoir une idée plus précise, il faudrait croiser différentes sources (Ministère du Tourisme, de la Culture, Direction des douanes...). Quant aux touristes victimes d'infractions pénales, ils ne sont pratiquement pas comptabilisés. Dans les études sur la criminalité en France, la nationalité des victimes n'est pas spécifiée.

Il est donc difficile de recueillir des données chiffrées sur le sujet : existe-t-il un grand nombre de touristes victimes d'infractions sur notre territoire ? La question reste entière et sans lisibilité réelle dans notre pays.

Cette absence de données scientifiquement exploitables a rendu notre étude difficile et nous a amené à adopter une démarche plus pragmatique. Nous avons donc privilégié les rencontres avec des personnes ressources qui, à défaut de nous fournir des données chiffrées ont, par la convergence de leurs remarques, permis de dégager des grandes tendances.

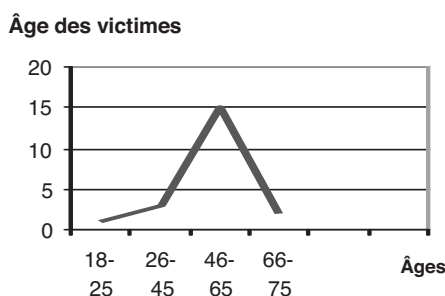
3. Résultats des recherches

Cette partie a été élaborée sur la base de 31 questionnaires traités et des constats émis par les différentes institutions rencontrées. Toutefois, il est important de faire preuve de prudence et de considérer les indications tirées de ces résultats comme des premiers éléments nécessitant un approfondissement à l'avenir de ces recherches.

3.1 La situation des touristes victimes en France

a. Typologie des touristes étrangers victimes d'infractions

Graphique représentant l'âge des touristes reçus par les 4 associations d'aide aux victimes



Source: questionnaires remplis par les quatre associations d'aide aux victimes en juillet et août 2006

Concernant une répartition selon les sexes, il est constaté qu'aucun des deux ne prévaut (dans les questionnaires, 15 hommes et 16 femmes).

Les enquêtes ont révélé qu'une très grande majorité de cette population étrangère concernait des touristes "de loisirs" et le reste d'hommes d'affaires.

b. Étendue et nature des infractions commises

1- L'étendue des infractions commises

Travailler sur l'étendue des infractions commises à l'encontre des touristes étrangers en France est un exercice nouveau.

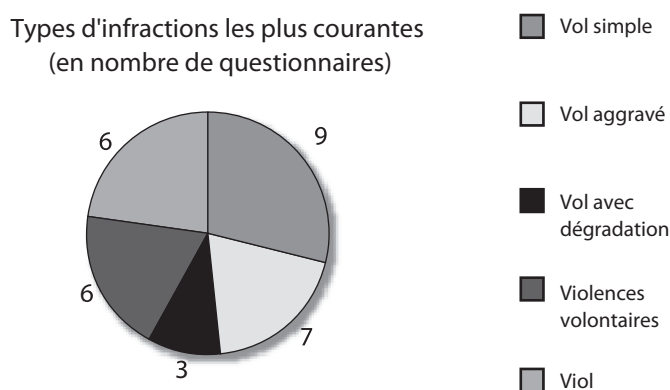
De même qu'il n'existe pas de statistiques officielles concernant les touristes victimes, les associations d'aide aux victimes elles-mêmes n'enregistrent pas de manière spécifique les touristes dans leurs bases de données. Les touristes sont donc inclus dans le nombre des victimes accueillies par les associations d'aide aux victimes sans distinction. Le constat est identique pour les ambassades et les consulats qui ne disposent pas plus de statistiques sur les personnes qui leur demandent de l'aide suite à une victimisation.

16 questionnaires ont été remplis au cours des mois de juillet et août 2006 par les associations d'aide aux victimes et 15 appels au 08VICTIMES de 2003 à 2007 concernant des touristes ont pu être recensés.

Bien évidemment, comme pour les victimes traditionnelles, le faible nombre de personnes prises en charge illustre également une problématique d'orientation de ces personnes vers les associations d'aide aux victimes.

2- La nature des infractions commises

L'étude de la nature des infractions commises à l'encontre des touristes en France s'est faite sur les données récoltées grâce aux 31 questionnaires car aucune donnée officielle ne nous a été communiquée.



Source : questionnaires remplis par les quatre associations d'aide aux victimes en juillet et août 2006 et les données fournies par les écoutants du 08VICTIMES

Les personnes ressources rencontrées, que ce soient les Ambassades, le personnel des transports (comme la RATP), la police, ont indiqué que les principales infractions constatées sont des infractions de vol simple ou aggravé.

c. Impacts de ces infractions

« Le touriste étranger est globalement un touriste heureux, entendons : satisfait ou très satisfait de son séjour qu'il est certain de vouloir renouveler à plus de deux tiers. »¹⁰

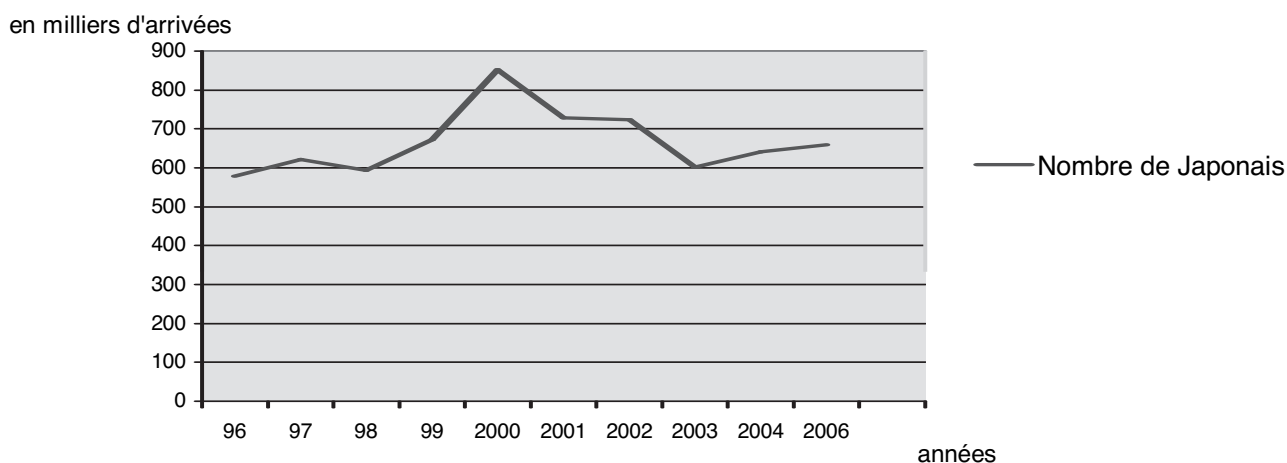
Les impacts sont très différents selon la nationalité de la victime, mais aussi selon le lieu de tourisme.

¹⁰ Extrait de « L'Enquête auprès des Visiteurs venant de l'Étranger (EVE) Résultats 2005 », Document réalisé par la direction du Tourisme – parue en novembre 2006

1- L'impact sur le tourisme

Au cours des entretiens menés, en particulier avec les ambassades et consulats, on constate que l'impact des infractions commises à l'encontre des touristes, peut être très différent selon les nationalités. Cela est dû notamment à la différence de culture.

Un des impacts majeurs de l'augmentation des infractions commises à l'encontre des touristes, est la baisse de leur fréquentation du territoire national, notamment pour les touristes japonais en été 2001, en particulier à Paris. Le schéma ci-dessous met en avant cette baisse. Les populations d'origine asiatique, notamment les Japonais, ont fait l'objet de vols et d'agressions de manière très régulière. Cela a donné lieu à des campagnes anti-françaises au Japon et en Chine et la fréquentation touristique s'en est ressentie. On peut lire dans le contrat parisien de sécurité, dans son avenant du 27 février 2002, « *L'image de Paris à l'étranger s'est dégradée en raison de problèmes d'insécurité réels ou supposés dont les touristes sont victimes.* »



Source : estimation de la Direction du Tourisme

Le même type de problème existe sur la Côte d'azur, notamment à Nice où les Italiens sont les plus nombreux (20% des touristes étrangers¹¹) et qui sont particulièrement visés. L'association présente sur Nice a fait part au groupe de travail avec les associations d'aide aux victimes de son expérience, il n'est pas rare de voir des voitures complètement dévalisées avant même d'être entrées dans la ville de Nice. Des campagnes de presse ont été organisées en Italie pour dénoncer ces agressions et conseiller aux Italiens de ne pas aller en France en vacances.

Le responsable de la Chambre du Commerce et de l'Industrie des Alpes-Maritimes a estimé que pour une personne étrangère victime d'infraction en France, ce sont 100 personnes dans son pays d'origine qui seront touchées par cette mauvaise réputation.

En revanche, il est intéressant de constater que, bien que les Néerlandais soient en 2^e position parmi les touristes présents en Aquitaine (21%¹²) et en 3^e position parmi les touristes présents en Bretagne (13,6%¹³), il semblerait que, selon l'Ambassade du

¹¹ Source : Observatoire régional du Tourisme de Provence Alpes Côte d'Azur, Résultats 2005

¹² Source : Comité Régional du Tourisme d'Aquitaine - Septembre 2006

¹³ Source : MORGOAT *Enquête Tourisme 2005* parue en Juillet 2006

Royaume des Pays-Bas, ses ressortissants ne soient pas affectés par les problèmes réels et supposés d'insécurité et que la faveur du climat surpasse ces désagréments.

2- L'impact sur le touriste

Lors des réunions des groupes de travail avec les associations d'aide aux victimes, les participants se sont accordés pour indiquer que l'impact d'une infraction sur un touriste étranger est très important et se décline notamment en besoins spécifiques et complémentaires. En effet, l'impact se situe à la fois :

- Sur le nombre de personnes : les touristes voyagent rarement seuls, ils sont souvent en couple ou en famille.
- Sur les conséquences matérielles : les besoins fondamentaux à assurer comme l'hébergement et la nourriture, le voyage de retour à organiser, la prise en charge médicale complexe.
- Sur les conséquences psychologiques : les vacances sont vécues comme un moment réparateur, de détente, de confiance et la méconnaissance de la langue, des codes et des repères, renforcent le sentiment d'impuissance.

Cet impact entraîne la nécessité d'une réponse en urgence de la situation dans la réorganisation du voyage ou du retour et de la prise en charge et de l'orientation, les touristes ne bénéficiant généralement d'aucun réseau social et familial dans le pays visité.

Tout cela provoque souvent un état d'affolement absolu, d'anéantissement.

L'Ambassade du Japon note que les Japonais ont une très bonne image de la France qui vole en éclats lorsqu'ils sont victimes d'une agression. De plus, les Japonais investissent beaucoup dans leurs vacances et tout ceci contribue au fait qu'ils réagissent de façon très particulière à une agression ou même à un simple vol.

Dans le cadre des groupes de travail, une association a illustré cette réalité par l'exemple de deux touristes étrangères victimes de vol. Bien que l'infraction ait été légère, les personnes étaient tellement perdues que l'association a dû les accompagner dans toutes leurs démarches. Peu de temps après leur retour dans leur pays, elles ont adressé à l'association une lettre de remerciement. Elles constataient tristement que l'ambassade de leur pays n'avait rien pu faire et voulaient faire savoir : « {...} *comment la France nous a sauvées {...} vos gestes de compassion, soutien, écoute et surtout votre présence sont inoubliables. Vous avez touché et soigné notre âme.* »¹⁴.

¹⁴ Lettre reçue le 5 juin 2006, envoyée par Aimée et Cherry

3.2 Les besoins des victimes

Pour identifier les besoins des victimes touristes, nous avons demandé aux associations françaises de réagir à la grille élaborée par les chargés de mission à partir des visites d'étude aux trois associations européennes offrant des services spécifiques aux touristes.

Services rendus par les 3 associations européennes

	ITAS (Irlande)	ATAS (Pays -Bas)	Victim Support Pays- Bas
Soutien psychologique	✓	✓	✓
Transfert d'argent	✓	✓	✓
Téléphone à la famille	✓	✓	✓
Réorganiser le voyage	✓	✓	✓
Aide au remplacement de passeport	✓	✓	✓
Hébergement/ restauration/ voyages gratuits	✓	✓	
Indemnisation	✓	✓	✓
Informations juridiques			✓
Assistance médicale	✓	✓	✓
Billets pour attractions touristiques gratuits	✓	✓	✓
Service de traduction	✓	✓	✓
Autres (vêtements...)	✓	✓	
Aide financière	✓		

Services actuellement rendus par 4 associations pour des touristes victimes en France

	PAV (Paris)	MONTJOYE (Nice)	AGORA (Quimper)	SMAV (Cannes)
Soutien psychologique	✓	✓	✓	✓
Transfert d'argent		✓		
Téléphone à la famille		✓		
Réorganiser le voyage		✓		
Aide au remplacement de passeport	✓	✓		
Hébergement/ restauration/ voyages gratuits		✓		
Indemnisation	✓	✓	✓	
Informations juridiques	✓	✓	✓	✓
Assistance médicale		✓		
Billets pour attractions touristiques gratuits				
Service de traduction	✓			
Autres (vêtements...)		✓		
Aide financière				

Suite à ce travail comparatif, les associations d'aide aux victimes ont identifié plusieurs besoins essentiels, en se fondant sur leurs propres expériences avec les touristes et en se référant aux travaux réalisés avec ITAS (en Irlande), Victim Support et ATAS (aux Pays-Bas).

Besoins très importants

- Soutien psychologique
- Informations juridiques
- Service de traduction ou compétence linguistique du personnel
- Aide au remplacement des documents d'identité

Besoins importants

- Contact téléphonique avec la famille
- Transfert d'argent
- Aide dans la réorganisation du voyage
- Indemnisation financière
- Accueil et assistance à l'hôpital
- Hébergement et/ou restauration gratuits

Le soutien psychologique : Ce besoin a clairement été identifié par les ambassades et consulats comme très important pour les victimes. Le Consulat de Grande-Bretagne a mis en place en 2006, une ligne téléphonique fonctionnant 24 heures sur 24 pour leurs ressortissants en France. D'autre part, les officiers consulaires britanniques reçoivent une formation pour accueillir les victimes. Malgré ces dispositions, le Consulat considère que ce n'est pas suffisant pour leurs ressortissants. Il souhaiterait une véritable prise en charge psychologique juste après la survenance de l'infraction.

Lors des réunions qui ont eu lieu avec plusieurs associations travaillant régulièrement avec des touristes, plusieurs principes ont été posés concernant le soutien psychologique. Dans la plupart des cas, il ne s'agit que de réassurer et soutenir une personne victime d'un fait de légère ou moyenne gravité, dont le traumatisme est accentué par le fait de ne pas maîtriser la langue. Il s'agit alors d'avoir au sein de l'association des accueillants maîtrisant des langues étrangères. Si, le traumatisme et la situation sont très graves, ils nécessitent soit une prise en charge par un psychologue bilingue (salarié de l'association ou relais extérieur), soit une hospitalisation, voire une médicalisation.

Informations juridiques : Il faut donner aux victimes une information assez concise de la procédure et du système judiciaire français pour leur permettre de comprendre les éventuelles différences avec leur propre système judiciaire.

Il faut leur faciliter l'accès aux acteurs judiciaires, notamment des avocats qui parlent la langue de la victime. Ce critère pourrait figurer dans les conventions passées localement avec les Barreaux.

L'Ambassade britannique dispose déjà d'une liste d'avocats en France parlant anglais, qu'elle communique à ses ressortissants en cas de besoin. Cependant, elle considère qu'un accompagnement et un suivi juridique indépendants seraient nécessaires.

L'Ambassade du Japon a précisé que les différences entre les procédures françaises et japonaises sont très grandes, ce qui rend la victime encore plus vulnérable et elle se sent encore plus perdue.

A titre d'exemple, il est intéressant de noter que l'INAVEM, grâce à un partenariat avec le Ministère des Affaires Etrangères français, lequel se retourne vers les consulats français locaux, est en capacité d'indiquer des avocats francophones sur place aux ressortissants français qui en ont besoin lorsqu'ils sont victimes à l'étranger.

Aide au remplacement des papiers d'identité : Ce n'est pas un besoin sur tous les lieux touristiques. Par exemple, le Consulat d'Italie à Nice indiquait que la majorité de leurs ressortissants viennent de l'espace Schengen.

Cependant, pour les touristes ne venant pas de l'espace Schengen, le remplacement des documents d'identité est nécessaire pour repartir dans leur pays. Pour aider au mieux ces personnes, il est nécessaire qu'un véritable partenariat soit noué entre les associations d'aide aux victimes et l'ambassade ou le consulat.

Compétences linguistiques : Toutes les personnes ressources rencontrées indiquent que c'est un besoin essentiel des touristes victimes. Toutes les Ambassades rencontrées ont indiqué que leurs ressortissants rencontraient de grandes difficultés tant dans lors de leur dépôt de plainte, que lors de leurs démarches avec leurs assurances au retour.

Transfert d'argent : c'est un mandat qu'une personne envoie à la victime au nom de l'association d'aide aux victimes qui le reverse ensuite à la victime. Cela peut être nécessaire pour certains touristes qui n'utilisent pas de carte de crédit ou quand la carte bancaire est dérobée.

Réorganisation du voyage : Ce besoin peut exister soit lorsque le touriste s'est fait voler son titre de transport, soit lorsque le touriste a été victime d'une agression grave, il ne souhaite pas terminer son séjour mais rentrer au plus vite chez lui. Les associations d'aide aux victimes ayant participé aux groupes de travail indiquent que cette dernière situation arrive relativement peu fréquemment. Certaines associations d'aide aux victimes considèrent en l'état que ce n'est pas leur rôle d'accompagner le touriste dans cette démarche.

Accueil et assistance à l'hôpital : L'Ambassade britannique a constaté que ce besoin existe véritablement pour les touristes victimes. En effet, pour le moment, elle se contente de prendre contact avec ses ressortissants hospitalisés en France par téléphone. Suite à de nombreuses plaintes dans lesquelles il ressortait que les victimes avaient le sentiment de ne pas être réellement prises en charge par leur Ambassade, les services consulaires sont en train de créer un réseau de visiteurs d'hôpitaux qui se déplaceront physiquement pour rencontrer les personnes.

Il faudrait nouer des partenariats avec les hôpitaux pour une prise en charge, qui puisse être faite dans plusieurs langues.

Aide financière : Ce besoin n'est pas présent de la même façon pour les touristes selon les régions. En effet, pour les touristes de la Côte d'azur ou d'Aquitaine, qui font du camping par exemple, le vol du véhicule peut être très problématique et les personnes se retrouver sans hébergement et sans argent. Une aide financière ou au moins un hébergement et une restauration gratuits sont alors indispensables. Ce n'est pas forcément le cas pour les touristes parisiens qui sont pratiquement systématiquement dans des hôtels.

Certaines associations d'aide aux victimes considèrent en l'état que ce n'est pas leur rôle d'accompagner le touriste dans cette démarche.

Nous tenons à souligner que l'Ambassade du Japon nous a mis en garde concernant les services apportés aux victimes. En effet, de par leur culture, les Japonais s'en remettent totalement à la personne qui a été désignée pour leur venir en aide. Il convient donc de bien délimiter les services qui seront apportés à la victime et que ces informations soient connues au préalable. Dans le cas contraire, des frustrations de part et d'autre risquent de se créer.

3.3 Les bonnes pratiques existantes

a. Associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM

Plusieurs associations du réseau se sont déjà intéressées à la problématique des touristes victimes, et certaines ont mis en place des procédures intéressantes. Nous avons choisi de vous en présenter deux.

1- L'association Paris Aide aux Victimes

L'association parisienne a développé des dispositifs particuliers pour pouvoir accueillir au mieux les touristes victimes d'infractions.

Au sein de l'association, il existe du personnel parlant anglais et pour les autres langues, des bénévoles sont disponibles.

Grâce à une convention signée avec le Barreau de Paris, l'association peut identifier un avocat qui parle la langue maternelle de la victime. L'association fait ensuite le lien entre la victime et son avocat si cela est nécessaire.

Lorsqu'un touriste victime est accueilli par l'association, les accueillants lui demandent son adresse email pour pouvoir communiquer avec lui par internet une fois le retour au pays effectué. L'association a précisé que le travail par internet permet de diminuer les coûts téléphoniques et de régler les problèmes liés au décalage horaire.

Enfin, l'association indique au touriste victime les coordonnées de l'association d'aide aux victimes de son pays de résidence.

L'association a entamé la traduction des documents de communication de ses activités, en anglais, espagnol, chinois, italien et allemand. Elle va maintenant se rapprocher des consulats pour diffuser ces documents et pouvoir se faire connaître auprès de plus de touristes.

2- L'association niçoise Montjoye

L'association niçoise travaille particulièrement avec les touristes, en raison de leur présence très importante sur la région. L'association a développé des méthodes de travail particulières.

En plus des services habituels rendus à toute victime, l'association accompagne également les touristes victimes dans la recherche d'un hébergement d'urgence si cela est nécessaire. L'association a développé un partenariat informel avec les offices de tourisme qui peuvent assister les accueillants quand ceux-ci ont une difficulté de compréhension avec la victime au niveau de la langue.

D'autre part, il y a quelques années, un partenariat a été monté d'accueil des victimes touristes sur les communes de Vallauris et Antibes pour créer un dispositif particulier. Ce partenariat a fonctionné quelques années et a développé des pistes de travail importantes. Par exemple, la prise en charge de nuitées hôtelières, l'octroi de secours financiers et de médicaments par les pharmacies partenaires. La structure prenant en charge ces touristes était financée par une faible augmentation de la taxe de séjour des hôtels. Pourtant, ce projet n'existe plus aujourd'hui car la municipalité actuelle n'a pas souhaité le faire perdurer.

b. Institutions publiques

Dans certaines régions particulièrement touristiques, les pouvoirs publics ont mis en place des dispositifs spécifiques pour améliorer l'accueil des touristes et s'adapter aux nouveaux arrivants.

1- La Préfecture de police

À Paris, la Préfecture de police a mis en place un dispositif¹⁵ pour améliorer l'accueil des touristes étrangers, notamment quand ils sont victimes d'infractions. Ce dispositif a vu le jour en 2001 à la suite de plusieurs rencontres avec l'Ambassade du Japon. En effet, le tourisme des Japonais est de plus en plus important en France, en particulier à Paris. La différence de culture a été nuisible aux Japonais puisque leur « naïveté » a rapidement été exploitée pour toutes sortes d'escroqueries. La barrière de la langue se rajoutant à ce phénomène, l'Ambassade du Japon a souhaité que quelque chose soit fait pour améliorer l'accueil de leurs ressortissants.

La Direction de la Police Urbaine de Proximité a donc mis en place des dispositifs permettant de résoudre ces difficultés linguistiques. Devant le succès de ces innovations, ces dispositifs ont été étendus à d'autres langues.

Aujourd'hui, un système a été mis en place permettant d'identifier les policiers parlant des langues étrangères. Ces policiers portent un badge sur lequel apparaît la langue étrangère qu'ils pratiquent. Ils peuvent également être spécialement dépêchés sur une situation nécessitant leur compétence. 25 langues étrangères sont répertoriées.

Depuis 2004, le logiciel appelé *Système d'Accueil des Victimes Etrangères* (SAVE) a été créé. Il permet d'imprimer le récépissé du dépôt de plainte en français et dans la langue de la victime, vingt langues étant disponibles avec ce logiciel.

La Préfecture de Police a noué un partenariat avec l'Office de Tourisme de Paris et la Chambre du Commerce et de l'Industrie. Ce partenariat a débouché sur plusieurs innovations : la mise en place de kiosques implantés l'été dans des lieux touristiques, animés par des « Ambassadeurs de l'Accueil », recrutés par l'Office du Tourisme. Ces jeunes reçoivent une formation des policiers parisiens, notamment sur le volet de la prévention. En plus de leur activité d'accueil touristique, ils sont en mesure d'informer et d'accompagner les touristes victimes d'infractions dans leur dépôt de plainte.

D'autre part, grâce à l'Office du Tourisme de Paris, des réunions ont été organisées avec des policiers, des hôteliers et des restaurateurs. Elles ont notamment abouti à une action¹⁶, aujourd'hui expérimentale, avec une dizaine d'hôtels : les hôteliers disposent d'un imprimé d'aide à la déclaration de plainte dans un grand nombre de langues. Ainsi, ils peuvent aider la personne à le remplir, puis ils contactent le commissariat pour prendre rendez-vous. Cela évite l'attente au commissariat et la difficulté pour le touriste à se faire comprendre.

2- La convention « sécurité tourisme » des Alpes-Maritimes

La « *Convention pour le co-développement des industries touristiques et de la sécurité publique sur la Côte d'azur et dans les Alpes-Maritimes* » a été conclue le 4 octobre 2004 entre la Préfecture des Alpes-Maritimes, le Conseil général des Alpes-Maritimes, la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Nice Côte d'Azur et l'association de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie 06 (U.M.I.H. 06)¹⁷. Cette convention a pour objectifs d'améliorer l'information préventive des touristes, de renforcer l'assistance qui leur est due en cas de difficultés, de transformer les services de police et de gendarmerie et les professionnels du tourisme en véritables partenaires et de mieux lutter contre la délinquance qui frappe tout particulièrement les touristes étrangers sur cette partie du territoire français.

¹⁵ Voir annexes n°4 et n°5

¹⁶ Voir annexe n°6

¹⁷ Voir annexe n°7

Une autre Convention a été conclue le 27 juin 2005 pour permettre de développer le dispositif mis en place, entre la Préfecture des Alpes-Maritimes, le S.T.U. – A.L.H.U. (Service des Traducteurs d'Urgence) et l'U.M.I.H. 06¹⁸.

Le Service des Traducteurs d'Urgence est une association loi 1901 qui gère des appels de demande d'aide linguistique 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Il dispose de 100 langues pour des interventions orales et écrites. Il travaille en passant des conventions avec différentes institutions comme des hôpitaux, les pompiers, les Préfectures... Cette convention permet aux agents de police de faire appel à eux lorsqu'ils ont une difficulté de compréhension avec un touriste étranger. La traduction se fait alors en simultané avec la victime et l'agent de police.

Un comité de suivi a été mis en place pour suivre l'évolution de ces conventions. Il se réunit tous les deux mois. Il est composé de la Direction Départementale de la Sécurité Publique, la Gendarmerie, le Comité Régional du Tourisme, les Syndicats Hôteliers de la région, la Chambre du Commerce et de l'Industrie, le Conseil général, l'office du tourisme des principales villes de la région, les Maires des principales villes de la région, la police nationale... De nouvelles institutions sont régulièrement associées à ce comité de suivi par le Sous-Préfet. La SNCF a récemment accepté de travailler au sein de ce comité de suivi et de financer des actions.

Tous ces acteurs ont pour objectif de traiter globalement et de façon concrète toute la thématique des touristes victimes d'infractions, c'est-à-dire, de la prévention qui passe par de la sensibilisation et de la réduction des risques, jusqu'à la répression plus sévère des auteurs et en passant par l'aide aux victimes proprement dite. Ils ont créé plusieurs volets d'action¹⁹ :

- Volet « Prévention »
- Volet « Accompagnement des victimes »
- Volet « Echanges de proximité »
- Volet « Actions transversales d'appui »

À l'intérieur de ces quatre volets, plusieurs « fiches action » se déclinent. Ils existent aujourd'hui 23 fiches action.

Il est à noter que la mise en œuvre du projet « Tourist » a créé une dynamique locale qui a permis à l'association Montjoye de rejoindre le comité de suivi alors qu'elle n'y avait pas été associée jusqu'à ce que nous rencontrions le Sous-Préfet chargé du suivi de cette convention.

3- Le guide « Les touristes chinois : comment bien les accueillir ? »

Depuis le 1^{er} septembre 2004, les Etats européens membres de l'espace Schengen ont le statut de « destination touristique autorisée »²⁰ pour les Chinois. Cet accord génère déjà un flux substantiel de visiteurs chinois : environ 600 000 touristes chinois ont visité la France en 2005 et cela ne cesse d'augmenter. Pourtant, selon une étude menée par le cabinet *Euromonitor*, la plupart des pays européens manquent de réactivité pour s'adapter à ces nouveaux touristes, en particulier à la culture différente de la nôtre. La France a publié un guide en décembre 2006 intitulé « *Les Touristes chinois : comment bien les accueillir ?* », réalisé par la Direction du Tourisme, la Maison de la France et un groupe de professionnels spécialistes de la Chine. Ce guide, à destination des directeurs d'hôtels, interprètes, guides, agences de tourisme, permettra peut-être à la France de garder son leadership en matière de tourisme.

¹⁸ Voir annexe n°8

¹⁹ Voir une description de ces volets d'action annexe n°9

²⁰ Cet accord entre l'Union européenne et l'administration nationale du tourisme de la République Populaire de Chine a été signé le 12 février 2004 et est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2004.

4. Préconisations pour une prise en charge des touristes étrangers victimes d'infractions

4.1 Les missions de l'INAVEM et des associations de son réseau

L'INAVEM, Institut national d'aide aux victimes et de médiation, a été créé en 1986, à l'occasion du premier regroupement de la cinquantaine d'associations d'aide aux victimes préexistantes.

L'INAVEM met à jour les coordonnées des associations d'aide aux victimes dans les autres pays, ces données sont à la disposition de toutes les associations d'aide aux victimes du réseau.

Les missions fondamentales de l'INAVEM, fédération nationale des associations d'aide aux victimes, sont d'animer, de coordonner et de promouvoir les actions d'aide aux victimes et aussi d'engager à cette fin des partenariats et des conventions.

Les principaux objectifs de l'INAVEM sont :

- la définition et l'évaluation des missions d'aide aux victimes,
- la coordination et le soutien aux associations d'aide aux victimes, notamment par son organisme de formation,
- la sensibilisation des professionnels et du public à l'aide aux victimes et l'information,
- l'hébergement et l'animation depuis octobre 2001, un numéro national d'aide aux victimes, appelé 08VICTIMES (08 842 846 37), qui écoute les victimes d'infractions et les oriente vers les associations proches de leur domicile ainsi que vers d'autres services ou organismes compétents.

L'INAVEM et les associations d'aide aux victimes ont des liens privilégiés avec leurs partenaires institutionnels, tels que les tribunaux, les parquets, les maisons de justice et du droit, la police et la gendarmerie, les hôpitaux, les mairies...

L'INAVEM et de nombreuses associations établissent des accords nationaux ou régionaux avec le secteur bancaire, des organisations commerciales ou des entreprises de transports ; ces accords ou conventions s'adressent aux personnes victimes sur leur lieu de travail (Carrefour...).

Des conventions existent en outre avec les ministères des Affaires étrangères et de l'Éducation nationale afin de renforcer l'accès des victimes aux services des associations.

L'INAVEM regroupe 150 associations d'aide aux victimes au sein desquelles interviennent 1 500 salariés et bénévoles. Elles animent 650 permanences d'accueil des victimes (tribunaux, maisons de la justice et du droit, commissariats de police, hôpitaux...).

Les associations disposent d'un code de déontologie et d'une charte des services d'aide aux victimes qui définissent les missions d'aide aux victimes, la médiation, le cadre d'emploi des personnels et les relations de fonctionnement entre les associations et l'INAVEM.

4.2 Les préconisations en vue de l'amélioration de la prise en charge des touristes victimes

Pour améliorer la prise en charge des victimes par les associations d'aide aux victimes, notamment les touristes victimes d'infractions, deux niveaux peuvent être travaillés :

- Au niveau national : l'INAVEM en améliorant l'information à destination du réseau des associations.
- Au niveau local : en participant à la mise en place de plate-formes regroupant tous les acteurs nécessaires à une prise en charge globale des touristes.

a. Mutualisation de moyens

L'INAVEM, pivot de cette recommandation :

- Ferait le lien en cas de besoin avec le Ministère des Affaires étrangères et développerait des liens particuliers avec les ambassades pour les informer de l'existence des associations d'aide aux victimes.
- Centraliserait toute une série de documents techniques et juridiques sur les problématiques liées aux victimes touristes et les informations quant à la prise en charge des victimes par d'autres partenaires (Police, Justice...).
- Tiendrait à la disposition des associations d'aide aux victimes des documents sur la législation française et les différentes étapes de la procédure judiciaire dans de nombreuses langues étrangères. Ces documents seraient élaborés en groupe de travail avec les associations d'aide aux victimes.
- Pourrait travailler sur des plaquettes d'information dans plusieurs langues étrangères distribuées aux professionnels du tourisme. La faible fréquentation des associations par les touristes victimes est sans doute due à une méconnaissance de l'existence de telles structures par les professionnels du monde du tourisme. Il est donc essentiel d'informer ces acteurs sur les services offerts aux touristes victimes par les associations. Ces documents seraient disponibles sur Internet et centralisés par le pôle animation réseau.
- Mettrait à contribution le 08VICTIMES pour orienter les touristes vers les associations. Une formation spécifique pourrait être mise en place qui prendrait notamment en compte l'impact de l'infraction sur un touriste ainsi que les différences culturelles. À l'avenir, un des critères de recrutement des écoutants sera la connaissance d'une langue étrangère.
- Inviterait le Conseil national des barreaux à inclure dans les conventions locales signées avec les associations des orientations vers des avocats bilingues.
- Passerait une convention avec une association regroupant des traducteurs dans de nombreuses langues. Ce service sera mis à la disposition des associations d'aide aux victimes, pour les accueillants essentiellement, lorsqu'ils ont des difficultés de communication avec une victime touriste.
- Soutiendrait les associations d'aide aux victimes locales et les aiderait à développer des actions en direction des touristes victimes. L'INAVEM pourrait également soutenir les associations d'aide aux victimes dans le développement de dispositifs spécifiques.

Les associations, relais locaux :

- Élaboreraient des plaquettes d'informations sur leur structure locale.
- Dispenseraient des formations aux personnels de police et de gendarmerie intégrant la prise en charge des touristes.
- Élaboreraient des listes de médecins et de psychologues pratiquant une langue étrangère.
- Se doteraient si possible d'intervenants pratiquant des langues étrangères, notamment pour les psychologues et les accueillants.
- Constitueraient un fonds de secours d'urgence pour les besoins fondamentaux des victimes (nourriture, hébergement).

Pour la réalisation réelle et effective de ce projet, des moyens humains et financiers sont nécessaires. En tout état de cause, les services apportés aux victimes devront être adaptés au cas particulier que sont les touristes victimes. Une personne recrutée par l'INAVEM permettrait de compiler toutes ces informations et de les mettre à jour. Les associations devraient être dotées de moyens supplémentaires pour répondre à la prise en charge spécifique des victimes touristes.

Le financement de cette mutualisation de moyens pourrait être trouvé auprès du Ministère du Tourisme, des financeurs locaux (villes, département, région) et d'organismes privés (compagnies d'assurances par exemple).

b. Mise en place de dispositifs spécifiques

Des dispositifs spécifiques pour l'accueil des touristes victimes d'infraction pourront être créés dans certaines zones très touristiques (par exemple Paris, la Côte d'azur...). Ces dispositifs pourraient être mis en place par l'intermédiaire d'une plate-forme locale regroupant les acteurs indispensables pour une action globale en direction des touristes victimes d'infraction.

Ces acteurs ont pu être identifiés pendant toute la recherche :

- Les associations d'aide aux victimes locales
- La police et la gendarmerie
- Les syndicats hôteliers, restaurateurs et cafetiers
- L'office de tourisme
- La chambre du commerce et de l'industrie
- Les transports (SNCF, aéroports...)

D'autres acteurs devront être informés des travaux de la plate-forme :

- Les hôpitaux
- Les consulats locaux
- Les collectivités territoriales
- Les musées et grands sites de visites
- Les Barreaux
- Les ordres de médecins

Les associations d'aide aux victimes locales : Les associations d'aide aux victimes fourniraient aux victimes touristes des services relativement identiques à ceux qu'ils fournissent pour des victimes résidant en France²¹ mais adaptés aux problématiques de langue et de court séjour comme cela a été vu dans la première préconisation pour le soutien psychologique et

²¹ Ces services ont été détaillés dans la partie 3.2 *Les besoins des victimes*

l'information juridique. Par ailleurs, les associations devront se doter de moyens complémentaires pour répondre aux besoins suivants :

- Aide au remplacement du passeport/lien avec les consulats locaux
- Réorganisation du voyage
- Hébergement, nourriture et voyage en urgence
- Personne parlant la langue de la victime (soit traducteur soit accueillant ou psychologue parlant la langue de la personne)
- Suivi du dossier d'indemnisation
- Prêt d'un téléphone pour appeler la famille ou début des démarches administratives

La police et la gendarmerie : La grande majorité des victimes d'infractions a comme premier réflexe d'aller au commissariat pour déposer plainte. Ce sont bien les policiers et les gendarmes qui reçoivent le plus de touristes victimes. L'ensemble des ambassades et des consulats s'est accordé pour dire que le dépôt de plainte pose parfois de grandes difficultés aux victimes, en particulier à cause du problème de la langue.

C'est également le personnel policier qui peut être amené à expliquer le système judiciaire français, la dépôt de plainte, ses suites, la place de la victime...

Les syndicats hôteliers, restaurateurs et cafetiers : Ce sont eux qui représentent l'accueil des touristes. Ils ont une position à la fois privilégiée et stratégique pour pouvoir orienter les touristes vers les personnes compétentes en fonction de leurs difficultés.

L'office du tourisme : Il a une place stratégique puisque la grande majorité des touristes passe dans ses locaux. C'est donc un partenaire privilégié qui doit être particulièrement bien informé des possibilités d'aide qui existent pour le touriste victime d'infraction.

D'autre part, il peut jouer un rôle très utile puisqu'il emploie des personnes parlant de nombreuses langues étrangères.

La chambre du commerce et de l'industrie : Son rôle est celui d'un diffuseur d'informations auprès de tous les professionnels rencontrant régulièrement des touristes et qui ne seraient pas associés au comité de pilotage.

Les entreprises de transports : C'est un partenaire indispensable d'une part parce que de nombreux touristes passent par les transports publics, et d'autre part, parce que c'est parfois au sein de ces transports que les infractions sont commises à l'encontre des touristes. La RATP a en effet mis en place plusieurs mesures pour diminuer le nombre de touristes victimes de vols au sein du métro, notamment des messages de prévention diffusés dans plusieurs langues étrangères.

Ces acteurs se réuniraient en comité de pilotage à l'initiative de la municipalité. En effet, il a été identifié au cours des recherches, notamment en groupe de travail avec les associations d'aide aux victimes, que travailler au niveau de la ville est efficace tant pour l'effectivité des décisions prises que pour la connaissance des difficultés et des besoins rencontrés par les acteurs travaillant avec les touristes. D'autre part, la municipalité est la plus concernée par le fait que les touristes soient le mieux accueillis possible, puisqu'il en va de l'image de la ville et des fonds générés par le tourisme.

Il pourrait également être envisagé de travailler avec la Préfecture et le Conseil général puisque ces derniers bénéficient d'une vision plus globale (l'ensemble du département).

Ce comité de pilotage devrait permettre de créer un véritable réseau entre tous les acteurs, dans lequel chacun connaît le champ de compétence des autres. Chaque acteur reste ainsi dans son champ de compétence mais peut orienter la victime vers la personne adéquate. Pour ce faire, il faudrait que chaque membre du comité de pilotage, en tant qu'institution, soit sensibilisé à la problématique des touristes victimes et adapte son intervention à ces personnes un peu particulières.

La diffusion de plaquettes d'information pourra se faire grâce à ce réseau.

Des permanences de ce service spécifique d'accueil pourront être institués au sein des commissariats ou des Offices du Tourisme.

Ces dispositifs spécifiques pourraient être financés par le Ministère du Tourisme, des financements locaux (villes, département, région) et des fonds privés (compagnies d'assurances par exemple).

Ces deux modèles ne sont pas exclusifs l'un de l'autre mais complémentaires.

Bibliographie

- « *Chiffres clés du tourisme édition 2006* », direction du Tourisme
- Tourisme infos stat : Les touristes étrangers dans l'hôtellerie - n°2006-13
- Tourisme infos stat : Les touristes internationaux - n°2006-10
- « *L'Enquête auprès des Visiteurs venant de l'Étranger (EVE)* », résultats 2005, direction du Tourisme, novembre 2006
- « *W.A.V.E. Working for Assistance to Victims in Europe – A European Model of Services and Professionals profiles for crime victims support* » Vademecum pour les intervenants, disponible à l'INAVEM
- MORGOAT « *Enquête Tourisme 2005 – 2- Les fréquentations touristiques étrangère et de proximité en Bretagne en 2005* » Parue en Juillet 2006
- Code mondial d'éthique du Tourisme, Organisation Mondiale du Tourisme

Annexes

Annexe n°1

Liste des personnes ressources rencontrées :

Au sein des Ministères :

- Monsieur BODON, Directeur de cabinet du Ministre délégué au Tourisme
- Monsieur DUPRIEZ, Adjoint au Directeur de la Direction du Tourisme

Au sein des Ambassades et Consulats :

- Madame GROTJOHANN, Attachée Section consulaire et juridique de l'Ambassade de la République fédérale d'Allemagne en France
- Monsieur BAERTEN, Ministre-Conseiller de l'Ambassade de Belgique en France
- Monsieur DONNELLY, Consul de Grande-Bretagne à Paris
- Madame HUDSON, Magistrat de liaison du Royaume-Uni
- Monsieur LADOVAZ et Madame BARBARO, Attachés consulaires du Consulat général d'Italie à Nice
- Monsieur SAKAI, Premier Secrétaire de l'Ambassade du Japon en France
- Madame YAMAGUCHI, Magistrat au Japon
- Monsieur AOYAGI, Premier Secrétaire du Consulat du Japon à Paris
- Monsieur van de WETERING, Consul du Royaume des Pays-Bas à Paris

Au sein des services de police et des Préfectures :

- Capitaine MEDINA et Lieutenant GUERRY, Direction de la Police Urbaine de Proximité de Paris
- Monsieur GERAY, Sous-préfet des Alpes-Maritimes
- Monsieur l'Aspirant Bourouffala, Groupement de Gendarmerie des Alpes-Maritimes
- Commissaire PARRA, Commissaire principal de la ville de Cannes

Au sein des municipalités :

- Monsieur FAZINCANI, Adjoint au Tourisme à la Ville de Nice
- Monsieur QUEIGE, Directeur de cabinet de l'Adjoint au Maire de Paris sur le Tourisme

Au sein des entreprises de transports publics :

- Monsieur BENOIST, Responsable de la communication à la SNCF, région PACA
- Monsieur de LA FAYE, Médiateur de la RATP
- Monsieur ROUSSEL, Responsable de la Sécurité de la RATP

Au sein des offices de tourisme et des chambres de commerce et de l'industrie :

- Madame BOULLY-DEMANGE, Responsable du Département des professionnels parisiens de l'Office du Tourisme de Paris
- Monsieur AUROY, Directeur général à la Chambre de Commerce et de l'Industrie Nice-Côte d'Azur
- Monsieur SAUVAGE, Responsable du service tourisme de la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Paris

Au sein des associations :

- Monsieur BOUCHAYER, Intervenant de l'association Montjoye (Nice)
- Madame BRIAND, Directrice de l'association AGORA Justice (Quimper) et son équipe
- Madame DA SILVA, Directrice de l'association SMAV (Cannes)
- Madame GERARD, Directrice de l'association PAV (Paris)
- Monsieur WOIKE, Président de Service des Traducteurs d'Urgence

Annexe n°2



Questionnaire

Nom de la victime :	Association (Lieu) :
---------------------	----------------------

SEULEMENT À DESTINATION DES VICTIMES D'INFRACTIONS DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE:

Définition:

Cette enquête concerne les voyageurs étrangers dont le but est le tourisme, le travail ou l'immersion dans le pays pour quelques mois. Leur résidence principale est en dehors de la France et leur séjour ne dure pas plus d'un an.

1. Quelle catégorie d'infraction?

- a. Meurtre
 - b. Tentative de meurtre
 - c. Viol
 - d. Agression sexuelle
 - e. Agression sexuelle sur mineur
 - f. Vol
 - g. Menace de mort
 - h. Agression avec blessure
 - i. Agression autre
 - j. Harcèlement/Menace
 - k. Trouble à l'ordre public
 - l. Cambriolage
 - m. Vol aggravé
 - n. Autre vol
 - o. Incendie criminel
 - p. Enlèvement
 - q. Trouble à l'ordre public
 - r. Recel
 - s. Infraction liée aux stupéfiants
 - t. Accident de la circulation
 - u. Autre infraction
-

2. Description brève des circonstances de l'infraction.

3. Quelle aide a été apportée par l'association?

- a. Aide psychologique
- b. Réorganisation des transports
- c. Remplacement des papiers d'identité/passeport
- d. Coup de téléphone au pays d'origine
- e. Hébergement d'urgence/ nourriture
- f. Achat de médicaments d'urgence
- g. Information à caractère juridique
- h. Assistance dans les démarches avec:
 - Ambassades
 - Compagnies d'assurance
 - Police

tres services

4. **Prise de contact par:** Lettre Téléphone Visite Autres _____

5. **Y a t-il des attentes supplémentaires qui n'ont pas été remplies par l'association?**

Oui Non Expliquez :

6. **Commentaires**

Sexe: Homme Femme

Origine de la venue de la personne : Police / Victime elle même / Autres associations / Autres

Age: 13 et moins 14-17 18-25 26-45 46-65
66-75 76 et plus

Nationalité:

But du voyage: Tourisme Travail Autres _____

Durée du séjour: jours semaines mois

Temps consacré à cette personne:

Annexe n°3



Questionnaire
**INSTITUT NATIONAL D'AIDE AUX VICTIMES ET DE
MÉDIATION**
en collaboration avec la
COMMISSION EUROPÉENNE



Date de l'appel :

Lieu :

SEULEMENT À DESTINATION DES PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS DE NATIONALITÉ ÉTRANGÈRE, RÉSIDANTES À L'ÉTRANGER :

Définition:

Cette enquête concerne les voyageurs étrangers dont le but est le tourisme, le travail ou l'immersion dans le pays pour quelques mois. Leur résidence principale est en dehors de la France et leur séjour ne dure pas plus d'un an.

I. Quelle catégorie d'infraction?

- v. Meurtre
- w. Tentative de meurtre
- x. Viol
- y. Agression sexuelle
- z. Agression sexuelle sur mineur
- aa. Vol
- bb. Menace de mort
- cc. Agression avec blessure
- dd. Agression autre
- ee. Harcèlement/Menace
- ff. Trouble à l'ordre public
- gg. Cambriolage
- hh. Vol aggravé
- ii. Autre vol
- jj. Incendie criminel
- kk. Enlèvement
- ll. Trouble à l'ordre public
- mm. Recel
- nn. Infraction liée aux stupéfiants
- oo. Accident de la circulation
- pp. Autre infraction _____

2. Description brève des circonstances de l'infraction

3. Demande de l'appelant

- a. Soutien psychologique
- b. Réorganisation des transports
- c. Remplacement des papiers d'identité/passeport
- d. Coup de téléphone au pays d'origine
- e. Hébergement d'urgence/ nourriture
- f. Achat de médicaments d'urgence
- g. Information à caractère juridique
- h. Assistance dans les démarches avec:
 - Ambassades
 - Compagnies d'assurance
 - Police
 - Autres _____

Autres services

4. Numéro connu par

5. Commentaires

<p>Sexe: Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/></p> <p>Origine de l'appel de la personne : Police / Victime elle même / Autres associations / Autres _____</p> <p>Age: 13 et moins <input type="checkbox"/> 14-17 <input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-45 <input type="checkbox"/> 46-65 <input type="checkbox"/> 66-75 <input type="checkbox"/> 76 et plus <input type="checkbox"/></p> <p>Nationalité:</p> <p>But du voyage: Tourisme <input type="checkbox"/> Travail <input type="checkbox"/> Etudes <input type="checkbox"/> Autres _____</p> <p>Durée du séjour: jours semaines mois</p> <p>Temps consacré à cette personne:</p>

Annexe n°4

Les groupes de travail ont travaillé sur différents éléments :

- La définition de « touriste ».
- La différence de culture.
- La nécessité d'un document informant les touristes étrangers des procédures françaises. Ce document sera réalisé par un groupe de travail composé d'associations d'aide aux victimes.
- Le soutien psychologique et le principe de ne pas faire appel à un interprète. Le maximum sera fait pour réaliser ce soutien dans la langue de la victime.
- Le problème lié aux langues. Il pourrait être résolu par une convention passée entre l'INAVEM et une association de traducteurs, et qui profiterait à toutes les associations du réseau.
- La municipalité semble être la mieux placée pour être au centre du dispositif spécifique d'accueil des touristes victimes.

Annexe n°5

En milliers d'arrivées

PAYS DE RESIDENCE	Arrivées 1996	Arrivées 1997	Arrivées 1998	Arrivées 1999	Arrivées 2000	Arrivées 2001	Arrivées 2002	Arrivées 2003	Arrivées 2004	Arrivées 2005	delta 04-05
EUROPE	54 788	58 516	61 643	64 454	67 580	66 492	69 079	68 073	67 712	67 466	-0,4%
Iles Britanniques	9 926	11 800	12 877	13 225	14 304	14 885	14 958	14 845	14 648	14 959	2,1%
Allemagne	13 378	12 945	13 348	13 234	15 008	13 880	14 346	14 047	13 728	13 204	-3,8%
Autriche	438	469	565	429	444	418	452	461	432	439	1,6%
Pays-Bas	8 115	8 589	10 207	10 752	10 774	11 776	12 631	12 486	12 387	11 639	-6,0%
Suisse	3 737	3 524	3 506	3 531	3 463	3 296	3 074	3 002	3 079	3 007	-2,3%
Belgique et Luxembourg	7 375	8 031	7 882	8 387	8 326	8 238	8 472	8 614	8 771	8 945	2,0%
Espagne	2 759	2 866	2 589	2 922	2 995	2 858	2 965	2 861	3 009	3 171	5,4%
Grèce	273	310	406	391	405	379	503	496	506	527	4,1%
Italie	5 299	6 323	6 481	7 897	7 869	7 058	7 874	7 511	7 400	7 200	-2,7%
Portugal	474	486	573	600	613	585	607	586	596	582	-2,3%
Scandinavie(*)	1 319	1 454	1 369	1 313	1 490	1 465	1 526	1 518	1 468	1 542	5,0%
Autres pays d'Europe	1 695	1 717	1 839	1 774	1 889	1 653	1 670	1 645	1 687	2 251	33,4%
AMERIQUE	4 191	4 556	4 849	5 029	5 698	5 291	4 638	3 954	4 206	4 639	11,0%
Etats Unis	2 603	2 939	3 128	3 359	3 816	3 539	2 996	2 447	2 621	2 769	5,6%
Canada	476	485	531	540	703	710	636	562	586	653	11,5%
Autre Amérique	1 112	1 132	1 190	1 130	1 180	1 042	1 007	945	999	1 218	22,0%
ASIE DE L'EST ET PACIFIQUE	1 986	2 036	2 140	2 261	2 352	2 113	2 080	1 890	2 057	2 605	26,6%
Japon	578	621	593	672	852	728	723	601	642	659	2,7%
Autre Pays	1 408	1 415	1 547	1 589	1 500	1 386	1 357	1 289	1 416	1 946	37,5%
MOYEN-ORIENT	262	273	234	233	399	325	249	210	237	289	22,0%
AFRIQUE	996	1 030	1 064	981	1 074	920	924	889	895	977	9,2%
Non spécifié	183	180	178	190	86	61	42	32	14	24	n.s.
MONDE	62 406	66 591	70 109	73 147	77 190	75 202	77 011	75 048	75 121	76 000	1,2%

* Danemark, Suède, Norvège, Finlande, Islande

Source : estimation Direction du
Tourisme

Annexe n°6



Paris, le 19 juillet 2006

COMMUNIQUE DE PRESSE

Dispositif d'accueil des touristes étrangers victimes de vols ou d'agressions

Chaque année, ce sont plus de 18 millions de touristes étrangers qui visitent la Capitale. La Préfecture de Police met en place un dispositif spécifique afin de garantir un accueil individualisé des touristes étrangers victimes d'actes de malveillance.

1) Identification par un badge spécifique des policiers maîtrisant une langue étrangère



125 policiers, maîtrisant 25 langues étrangères, portent à l'occasion de leurs patrouilles ou de leurs missions d'accueil, un badge sur lequel apparaît clairement la langue étrangère qu'ils pratiquent.



Ces policiers peuvent ainsi répondre à toutes les interrogations des touristes étrangers et les orienter en cas de nécessité vers les services de police compétents les plus proches.

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Egalité Fraternité

PREFECTURE DE POLICE - 9, boulevard du Palais - 75195 PARIS CEDEX 04 - Tél. : 01 53 71 53 71 ou 01 53 73 53 73

Serveur vocal : 08 91 01 22 22 (0,225 € la minute)

3611 PREFECTURE DE POLICE (*gratuit les trois premières minutes puis 0,112 € par tranche de deux minutes*)

<http://www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr> – mél : cabcom.prefecturepoliceparis@interieur.gouv.fr

Par ailleurs, ils sont susceptibles, en cas de besoin, d'aider téléphoniquement à la prise de plainte leurs collègues de commissariats ou d'apporter leur assistance à l'ensemble des services de police.

2) Mise en place d'un logiciel de prise de plainte spécifique

Depuis 2004, l'ensemble des commissariats et des Unité de Police de Quartier est équipé du Système d'Accueil des Victimes Etrangères (SAVE). Il s'agit d'un logiciel qui permet d'obtenir un formulaire de plainte dans 20 langues différentes, chaque touriste recevant un récépissé du formulaire bilingue pour faciliter ses démarches auprès de son assureur.

3) Un partenariat avec l'office du tourisme de Paris



La collaboration avec l'office du tourisme, débutée dès l'année 2000, avait permis de mettre en place des mesures appropriées pour amplifier la lutte contre la délinquance visant tout particulièrement les touristes japonais en visite dans la Capitale. Une brochure intitulée « Paris en toute sécurité », réalisée par la Préfecture de Police, est traduite en japonais et en anglais.

L'office du tourisme de Paris a mis en place des «Ambassadeurs de l'Accueil». Ces jeunes animateurs polyglottes des kiosques implantés l'été dans les lieux touristiques de la Capitale ont reçu une formation spécifique dispensée par des policiers parisiens spécialistes de la prévention.

Ils sont ainsi en mesure d'informer les touristes des services mis à leur disposition par la Préfecture de Police (en cas de vol, de perte d'objet, d'enlèvement de véhicule...).



Ils peuvent également les diriger vers les services de Police les plus proches et les aider, pour les victimes de vol simple, à remplir dans leur langue maternelle les imprimés d'aide à la déclaration de plainte.

Cette collaboration avec l'office du tourisme a également débouché sur un partenariat de la Préfecture de Police avec la chambre du commerce et les hôtels parisiens.

*
* *

Le magazine « Liaisons », magazine de la Préfecture de Police, dans son numéro N° 88 (juin-juillet-août 2006) consacre en page 4 de sa rubrique actualité, un dossier d'actualité à l'aide aux touristes étrangers. Il peut être consulté à l'adresse :

http://www.prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr/documentation/reportages/liaisons_88/actualite.pdf

AIDE AUX TOURISTES ÉTRANGERS

Quand la PP parle japonais



Chaque année, près de **18 millions de touristes étrangers** visitent la capitale. Parmi eux, de nouveaux venus, chinois, indiens, russes, coréens, polonais, tchèques, etc. Au-delà des actions de prévention, la Direction de la Police Urbaine de Proximité (DPUP) a conçu un dispositif spécifique pour **faciliter leurs démarches en cas de vols ou d'agressions**.

Anglais, espagnol, allemand, italien, mais aussi chinois, japonais, cantonais, laotien, vietnamien ou encore bulgare, grec, polonais, roumain, russe, turc, tamoul, wolof... ce sont quelques-unes des 25 langues étrangères couramment parlées par 125 policiers de tous grades à la DPUP. Cet été, ceux d'entre eux qui accueillent du public ou patrouillent sur la voie publique porteront un badge pour être facilement identifiés par les touristes étrangers. Dûment recensés*, ils sont tous susceptibles, en cas de besoin, d'aider téléphoniquement à la prise de plainte, en appui du système d'accueil des victimes étrangères (SAVE) : ce logiciel utilisé depuis 2004 par l'ensemble des commissariats et UPQ (unités de police de quartier) de la capitale permet d'obtenir un formulaire de plainte dans l'une des 20 langues qui figurent dans l'application. 660 plaintes simplifiées ont ainsi été prises en 2005, chaque touriste recevant un récépissé du formulaire bilingue pour faciliter ses démarches auprès de son assureur.

Un accueil individualisé

Face à une fréquentation touristique de plus en plus diverse, la PP a décidé d'offrir un accueil personnalisé aux touristes étrangers victimes d'actes de

malveillance, d'autant que certains sont, plus que d'autres, extrêmement vulnérables. *"Les Japonais, notamment, très honnêtes et respectueux de l'autorité, sont fréquemment la cible de faux policiers qui, en échange d'un prétendu reçu, leur dérobent tout leur liquide, les assurant que ce sont de faux billets"* souligne le lieutenant Emmanuelle Medina, responsable de l'unité prévention et d'orientation anti-délinquance dépendant de la DPUP. Proies faciles pour les voleurs à la tire, à l'arraché, ou les petits malins qui écumant les cabines d'essayage des grands magasins, les touristes, en particulier ceux qui voyagent hors des structures des voyages organisés, se retrouvent complètement désemparés lorsqu'ils perdent documents d'identité, billets d'avion, etc. Le rôle des policiers est aussi de les guider dans leurs démarches.

Un partenariat avec l'office du tourisme de Paris

La DPUP participe également, pour la 2^{ème} année consécutive, à l'opération des « ambassadeurs de l'accueil » mise en place par l'Office du tourisme et des congrès de Paris, à l'initiative de la Ville de Paris. Grâce à une formation préalable dispensée par Emmanuelle

Repères

Riche de ses **1800 monuments classés, 170 musées, 145 théâtres, 380 cinémas**, Paris reste la première destination touristique au monde. En 2005, **26 millions de touristes** ont visité Paris, dont 18 millions d'étrangers, tourisme de loisir et tourisme d'affaires confondus.

Premier employeur de la ville, le tourisme représente environ **15% des emplois** directs ou indirects à Paris, 8 milliards d'euros de retombées économiques.

"Top 10" des arrivées hôtelières étrangères : Nord-Américains (18,1%), Britanniques (16,1%), Italiens (7,7%), Japonais (7,4%), Allemands (7,3%), Espagnols (6,5%), autres Asiatiques, Australiens, Océaniens (5,5%), Néerlandais (3,2%), Belges (3,2%), Sud-américains (2,9%).

Depuis l'entrée en vigueur, en septembre 2004, d'un accord facilitant le tourisme chinois de groupe dans l'Espace Schengen, la fréquentation des touristes en provenance d'Asie (hors Japon) est celle qui connaît la plus forte progression.

Source : Office du tourisme et des congrès de Paris

Annexe n° 8



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS
DÉLÉGATION DE PARIS

Dispositif expérimental de pré-déclaration de plainte pour les touristes étrangers victimes de vols

Dans le cadre d'un partenariat associant la Préfecture de Police de Paris, la CCIP-Délégation de Paris et 10 hôteliers volontaires, une opération pilote sera menée pendant les mois de juillet, août et septembre 2006 afin de faciliter les démarches de déclaration de plaintes de touristes étrangers victimes de vols à Paris.

Dans ces 10 hôtels, les touristes étrangers clients pourront se faire communiquer un formulaire bilingue * de pré-déclaration de plainte et se faire assister par un responsable de l'établissement pour le compléter.

Ce dernier pourra ensuite téléphoner à l'unité de Police de Quartier (**UPQ**) ou au service d'Accueil, de Recherches et d'Investigations Judiciaires (**SARIJ**) compétent afin de définir le meilleur moment pour se présenter et effectuer le dépôt de plainte.

Le touriste victime et le responsable de l'hôtel qui pourra éventuellement l'accompagner se rendront :

- ❑ Du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 20 h 00 à l'Unité de Police de Quartier (**UPQ**)
- ❑ En dehors de ces jours et heures, dans le service d'Accueil, de Recherches et d'Investigations Judiciaires (**SARIJ**).

Le formulaire bilingue de pré-déclaration de plainte, tamponné par l'hôtelier, sera traité par le fonctionnaire de police et rendu à la victime accompagné d'un récépissé et de la copie de plainte aux fins d'indemnisation par sa compagnie d'assurances.

Dans la perspective d'un bilan de l'opération au mois d'octobre 2006, les hôteliers volontaires seront invités à relever le nombre de plaintes ainsi que les faits ayant conduit à l'utilisation de cette procédure. Leurs remarques seront également prises en compte. Par avance, ils en seront remerciés.

Pour toute difficulté ou information complémentaire, ne pas hésiter à contacter :

- ❑ Pascal-Louis SAUVAGE
CCIP-Délégation de Paris
Tél : 01 53 40 49 01 / Fax : 01 53 40 48 30 / email : plsauvage@ccip.fr
- ❑ Lieutenants MEDINA et GUERRY
Unité de Prévention / Préfecture de Police de Paris
Tél : 01 53 71 35 12 / 01 53 71 37 21
email : emmanuelle.medina@interieur-gouv.fr
email : olivier.guerry@interieur-gouv.fr

N.B : Il est également possible, en cas de difficulté de joindre la Mission de Prévention et Communication (**MPC**) de son arrondissement.

* *anglais, allemand, italien, espagnol, russe, portugais, polonais, chinois, japonais, hollandais*



Annexe n°9



**CONSEIL GENERAL
DES ALPES-MARITIMES**

**Convention pour le co-développement
des industries touristiques et de la sécurité
publique
sur la Côte d'Azur et dans les Alpes-Maritimes**



Convention pour le co-développement
des industries touristiques
et de la sécurité publique
sur la Côte d'Azur et dans les Alpes-Maritimes

Conclue entre

- l'Etat, représenté par le Préfet des Alpes-Maritimes,
- Le Conseil Général des Alpes-Maritimes, représenté par son Président,
- La Chambre de Commerce et d'Industrie de Nice Côte d'Azur, représentée par son Président,
- L'association UMIH 06 représentée par son Président,

Considérant que plus de dix millions de personnes visitent chaque année le département des Alpes Maritimes dont l'activité touristique est un des secteurs fondamentaux de l'économie locale,

Considérant que la destination de la Côte d'Azur est en concurrence avec les autres grands pôles mondiaux d'accueil touristique et qu'il importe d'assurer à ses hôtes le niveau de sécurité générale le plus élevé pour les personnes, les biens, les activités économiques ou ludiques, les transports de ces hôtes français et étrangers de toutes conditions.

Après avoir constaté qu'un touriste qui a fait l'objet d'une agression, d'un vol, d'une indélicatesse, d'une fraude ou d'une escroquerie, s'il n'a pas été convenablement assisté dans ses démarches en qualité de victime (dépôts de plainte, oppositions cartes bancaires, portables téléphoniques, etc..), tant, par les services de police ou de gendarmerie nationales que par les professionnels du tourisme, revient difficilement dans la région et garde souvent un sentiment d'amertume et d'appréhension de nature à le dissuader ainsi que son entourage à séjourner, de nouveau, sur la Côte d'Azur.

A l'issue de réunions préparatoires entre les représentants des personnes morales parties à la présente convention, les participants sont convenus d'accentuer entre eux leur partenariat et de s'accorder sur un certain nombre de points, en vue d'établir une convention de sécurité à laquelle sont annexées trois fiches actions.

Les axes de coopération retenues sont :

- ⇒ L'information préventive, les conseils pratiques et les recommandations faites aux touristes ;
- ⇒ l'assistance des victimes pour les plaintes, les soins, les transports, le dépannage, l'information de leurs proches, l'explication des règles nationales et l'assistance linguistique ;

- ⇒ la formalisation et le développement de l'échange d'informations entre les services de police et de gendarmerie nationales et les professionnels du tourisme.

L'Etat rappelle les objectifs prioritaires en 2003 de sa politique de sécurité générale dans les Alpes-maritimes arrêtée en conférence départementale de sécurité pour les années 2003 et 2004 dont notamment :

- ⇒ la lutte contre les vols à la portière et les vols avec violences,
- ⇒ la lutte contre le proxénétisme et le trafics des êtres humains,
- ⇒ la lutte contre l'insécurité routière,
- ⇒ la lutte contre le travail clandestin,
- ⇒ la lutte contre l'économie souterraine,
- ⇒ la lutte contre les vols et les trafics de véhicules.

Tout en affirmant la responsabilité principale de l'Etat notamment des Tribunaux, de la Police et de la Gendarmerie Nationales dans la poursuite de ces objectifs, les cocontractants déclarent les bien connaître, les approuver et vouloir contribuer à leur succès dans le cadre de leurs responsabilités territoriales, de la spécialité de leur établissement public ou de leurs responsabilités professionnelles.

Article 1

La présente convention a pour objet l'amélioration de la lutte contre la délinquance dont sont victimes les touristes et la prise en charge des victimes de cette délinquance.

Dans ce cadre la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice-Côte d'Azur et les responsables de la sécurité poursuivent en partenariat leur action de sensibilisation des visiteurs dans le département grâce à la diffusion de plaquettes et documents divers d'information sur les conseils de prudence.

Article 2

Les services de police et de gendarmerie nationales effectueront des rondes et patrouilles renforcées aux abords des établissements hôteliers après concertation, lors de réunions de travail entre les différents partenaires, et en fonction de la sensibilité du site ou de celles des personnes en visite.

Article 3

Il est prévu un accueil personnalisé des victimes, qu'elles soient de nationalité étrangère ou demeurant dans un autre département, afin de mieux les prendre en charge dans leurs formalités de déclaration mais aussi le cas échéant pour une assistance par les associations d'aides aux victimes.

Une « fiche réflexe » avec les numéros d'appels des correspondants de sécurité des hôteliers, en fonction de leur localisation géographique, sera mise en œuvre.

Un numéro de téléphone permettant d'avoir accès à un correspondant spécialisé sera communiqué à la profession pour signaler tout incident ou difficulté.

Article 4

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans renouvelable après évaluation de ses résultats par les cocontractants.

Article 5

Dans le cadre de la présente convention, les parties s'accordent pour sauvegarder et développer l'image et la qualité des services offerts aux touristes.

En ce sens , il appartient aux services de l'Etat (tels que la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, la direction départementale des services vétérinaires, la direction départementale des services fiscaux, la direction départementale du travail de l'emploi et de la formation professionnelle, ...) :

- de veiller à la stricte application de la réglementation et empêcher que certains professionnels donnent une image négative de la Côte d'Azur, développent une concurrence déloyale à l'encontre d'établissements de bonne qualité en règle sur le plan fiscal et social et fassent courir des risques graves pour la santé de leurs clients ;
- d'essayer, lors des opérations de contrôles, de gêner le moins possible la clientèle et de ne pas porter atteinte à l'image commerciale et à la réputation de l'établissement sauf évidemment en cas de dysfonctionnements graves présentant un caractère de danger éventuel.

il appartient aux professionnels en liaison avec les administrations et organismes concernés:

- De mettre en œuvre les dispositions de la « convention départementale de lutte contre le travail illégal dans les hôtels, cafés, restaurants des Alpes-Maritimes » dont copie est annexée à la présente convention ; à cet égard, la direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle chargée du pilotage de cette convention, assurera le compte-rendu et le suivi des dispositions au sein du comité de suivi,
- De développer une formation professionnelle adaptée en insistant sur l'éthique professionnelle et le devoir de protection et d'aide du client étranger ;
- De respecter scrupuleusement les mesures de protection contre les risques d'incendie et de panique dans leur établissement.

Par ailleurs, les parties veilleront à valoriser les établissements en règle et de bonne qualité, par l'octroi de label, certification, accréditation etc.

Article 6

Un comité de suivi de la présente convention est constitué pour la durée de la convention.

Il est présidé par le Préfet ou son représentant (directeur de cabinet). Les signataires de la présente convention en sont les membres permanents ainsi que le directeur départemental de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et le directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle,

Il peut, le cas échéant, associer des personnalités qualifiées ou « ressources » en fonction des circonstances dont notamment les responsables des polices municipales des communes concernées et des services d'incendie et de secours.

Il se réunit au moins deux fois par an.

Sa mission est :

- ⇒ De déterminer la nature des menaces et risques frappant spécialement la profession ou nuisant à l'image de la destination « Côte d'Azur »,
- ⇒ D'établir des priorités d'actions et assurer le compte rendu des actions menées,
- ⇒ De rechercher les possibilités de concours des professionnels aux réponses en terme de surveillance, de dissuasion et de sanction,
- ⇒ De favoriser l'amélioration de la protection passive des locaux par des dispositifs de sécurité (alarmes...),

- ⇒ De suivre l'efficacité opérationnelle des dispositifs mis en place,
- ⇒ De faire toutes propositions de nature à améliorer la sécurité des touristes (actions préventives etc. ..) ainsi que la prise en compte des victimes, notamment étrangères,
- ⇒ Etablir le bilan des actions menées et en tirer le bilan saison après saison.

Article 7

En fonction des circonstances et des nécessités, des réunions locales seront organisées au niveau de la commune entre les services de police et/ou de gendarmerie nationales, le responsable de la police municipale et les représentants des hôteliers de ce secteur afin de dégager ensemble les priorités et s'accorder sur le modus operandi de l'action de chacun des partenaires.

Des réunions seront également organisées au niveau de la zone géographique de compétence de chacun des syndicats hôteliers d'Antibes, de Cannes, de Grasse, de Menton et de Nice

Il sera donc instauré des « comités de place » qui pourront, au plus près du terrain, répondre aux sollicitations et assurer le suivi des actions définies par le « comité de suivi »

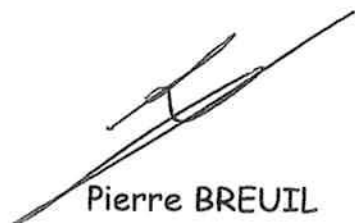
Les travaux et les opérations conduites dans ce cadre feront l'objet de compte-rendus auprès du « comité de suivi » ainsi que d'une évaluation annuelle présentée lors de la réunion du conseil départemental de prévention et, le cas échéant, lors de celles des conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance des communes concernées.

Convention pour le co-développement des industries touristiques
et de la sécurité publique
sur la Côte d'Azur et dans les Alpes-Maritimes,

Fait à NICE, le


- 4 OCT 2004

Le Préfet
des Alpes-Maritimes



Pierre BREUIL

Le Président
du Conseil Général
des Alpes-Maritimes



Christian ESTROSI

Le Président
de l'UMIHO6



Philippe LE VEN

Le Président
de la Chambre de Commerce et
d'Industrie de Nice-Côte d'Azur



Francis PERUGINI

Annexe n°10

126

Préfecture des
Alpes-Maritimes

S.T.U. - A.L.H.U.
Service des Traducteurs
d'Urgence

U.M.I.H. 06

CONVENTION

Entre la Préfecture des Alpes Maritimes, représentée par Monsieur Pierre BREUIL, préfet, l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière des Alpes-Maritimes représentée par M. Philippe LE VEN, président, et le Service des Traducteurs d'Urgence - Aide Linguistique et d'Urgence Rhône-Alpes (STU-ALHU) association régie par la loi de 1901, représenté par Monsieur Christoph WOTJKE, président, définissant les conditions générales de partenariat relatif à la mise en place d'un dispositif d'interprétariat H24 à distance ainsi que d'autres services linguistiques intéressant les services préfectoraux, les services de police et de gendarmerie ainsi que les services et organismes à vocation touristique du département des Alpes Maritimes.

La présente est établie dans le cadre de la convention pour le co-développement des industries touristiques et de la sécurité publique signée le 4 octobre 2004 entre le préfet des Alpes-Maritimes, le président du Conseil Général, le président de la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur et le président de l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière des Alpes-Maritimes. Elle suivra ses prérogatives et son évolution. Le cas échéant, la présente convention pourra s'appliquer aux situations de défense et de sécurité civiles.

Article 1 : Etendue

Afin de disposer d'un service linguistique permanent en cas de besoin, mais aussi pour tout contact avec des étrangers se trouvant sur le territoire du département, la Préfecture, les services de police et de gendarmerie ou les autres services mentionnés ci-dessus feront appel aux interprètes de permanence du STU-ALHU, association oeuvrant dans le domaine de la traduction et de l'interprétariat d'assistance.

Le service fonctionne 24H/24 pour un maximum de langues, étant entendu que le STU-ALHU mettra tout en oeuvre pour trouver les intervenants nécessaires.

La prise en charge se fera par téléphone, télécopieur, courrier électronique et selon les situations par déplacement d'un ou de plusieurs intervenants. Les volets opérationnels en sont les suivants :

1°) Service téléphonique 24H/24 pour la prise en charge rapide dans les situations relevant de l'application de la convention pour le co-développement des industries touristiques et de la sécurité publique.

La sollicitation est élargie à la traduction immédiate ou la plus rapide possible de brefs documents (courriers, messages opérationnels divers) transmis par voie de télécopie ou de courrier électronique.

2°) Participation aux cellules téléphoniques toutes langues en préfecture (en cas de déclenchement d'un plan de secours, notamment du plan rouge).

3°) Envoi d'intervenants dans les plus brefs délais sur les lieux d'un accident ou bien dans les centres d'accueil et de regroupements (rescapés, réfugiés, blessés).

4°) Traduction de tout document utile dans le cadre de la prévention (voi, accident, incendie de forêts ...), sur devis.

Article 2 : Exclusions

Sont exclues du champ d'application de la présente convention les situations relevant de la mise en place du numéro européen d'urgence (le 112) et la présence d'interprètes pour le bureau des étrangers.

Article 3 : Modalités techniques

Volet 1°) *Le STU-ALHU tient à jour ses ressources humaines et techniques afin d'assurer la veille 24h/24.*

Les services concernés composeront l'un des numéros permanents du STU-ALHU, en vue d'une conférence téléphonique à trois. L'opérateur du STU-ALHU prendra en charge la traduction orale ou écrite de la demande de façon immédiate ou, selon la langue demandée, dans un délai très rapide. Dans certains cas et selon la langue demandée, ce même opérateur élargira la conférence téléphonique à une personne compétente dans la langue en question.

Les parties contractantes se communiqueront mutuellement les numéros d'appel des responsables opérationnels, des numéros de télécopie et les adresses électroniques destinées à la transmission des listes des opérateurs et des documents de travail. Il est entendu qu'une mise à jour aura lieu sans délai à chaque modification relative à ces données.

Même en absence d'événement donnant lieu à sollicitation, un contact au moins trimestriel sera établi afin de vérifier la fiabilité des réseaux. Ceci pourra se faire dans le cadre d'exercices.

En cas de défaillance prévisible ou constatée, chaque traducteur de permanence en fera rapport sans délai au coordinateur du dispositif.

Le STU-ALHU met en oeuvre les structures nécessaires à ce dispositif permanent et établit un plan opérationnel permettant une liaison sans interruption.

Une fiche de procédure établira le fonctionnement du dispositif tant pour les appels provenant de pays étrangers que pour des appels à donner pour la France ou à l'étrangers.

En raison de la confidentialité des communications, il est entendu que les intervenants du STU-ALHU ne doivent en communiquer le contenu à personne en dehors du cadre du service, sinon leur responsabilité personnelle pourra être engagée.

Une réunion annuelle, éventuellement par téléphone, sera organisée entre les trois parties pour l'étude et le bilan des prestations fournies par le STU-ALHU.

Par ailleurs, les signataires s'engagent à communiquer entre eux les coordonnées des personnes-ressources de tous les partenaires concernés par la convention pour le "co-développement des industries touristiques et de la sécurité publique".

Volet 2°) *Les responsables de coordination du STU-ALHU envoient dans les plus brefs délais les spécialistes en langues au lieu prévu par la préfecture ou les services de police et de gendarmerie.*

Volet 3°) *Les spécialistes du STU-ALHU se rendent sur le lieu de l'accident, du rassemblement ou sur tout autre lieu indiqué par les autorités compétentes.*

En cas de déplacement, les intervenants du STU-ALHU se servent de leurs moyens de transport personnels, sauf en cas d'impossibilité et dans certaines situations d'extrême urgence dans lesquelles les autorités assurent le transport.

En cas de présence sur les lieux d'accidents, des gilets de haute visibilité sont mis à la disposition des intervenants.

Les parties contractantes établiront l'inventaire des équipements nécessaires tout en tenant compte des termes de l'agrément prévu à l'article 38 de la loi du 13 août 2004 dès que celui-ci s'appliquera.

Article 4 : Modalités financières

Les services énumérés à l'article 1 seront pris en compte de la manière suivante :

Les volets 1 et 2 font l'objet d'un forfait annuel de 1000 euros. Le volet 3 en cas de déplacement, octroie aux intervenants le bénéfice du statut de la réquisition et d'une prise en charge de l'hébergement. Le volet 3 concerne selon le cas le SDIS ou les autres services départementaux concernés par les plans d'urgence, et ce en application de la loi du 13 août 2004 relative à la modernisation de la sécurité civile. Dans tous les cas prévus aux volets 2 et 3, il y aura réquisition à personne qualifiée avec indemnisation au tarif horaire des traducteurs experts judiciaires (tarif en vigueur hors Ile de France) et indemnisation des frais de déplacement au tarif administratif en vigueur. Plus généralement cette question est réglée par la loi du 13 août 2004 relative à la modernisation de la sécurité civile.

Le volet 4 est régi par les règles de la concurrence et donne lieu à la présentation préalable d'un devis.

Article 5 : Clauses générales

La présente convention est régie en partie par les dispositions de la loi du 13 août 2004 relative à la modernisation de la sécurité civile. Par ailleurs, il est fait référence à la convention sur le 112 conclue entre le SDIS 06 et STU-ALHU Languedoc-Roussillon qui prendra le relais de la présente toutes les fois que la situation concernée entre dans le champ d'application de la convention sur le 112.

Article 6 : Validité

La présente convention prendra effet le 28 juin 2005 à 0 heures pour une année avec tacite reconduction. A partir du 28 juin 2005, une révision automatique aura lieu tous les ans en fonction de l'indice INSEE du coût de la vie (indice du mois de novembre précédent l'année en question). Des augmentations exceptionnelles en raison d'améliorations importantes seront négociées le cas échéant. L'application de la TVA en vigueur en sus du montant indiqué pourrait se faire en fonction du statut fiscal imposé par les services fiscaux.

Les modalités financières pourront être revues en fonction de l'activité effective dans l'année écoulée pour l'année suivante.

La présente convention pourra être résiliée par l'une ou l'autre des parties 3 mois avant la date d'échéance, et ce par lettre recommandée avec avis de réception.

27 JUIN 2005

Le Préfet des Alpes Maritimes

Le Président du STU-ALHU
Rhône-Alpes

Le Président de l'UNHIVC


Denis BREUIL


Christophe WOLKE


Philippe LEVAIN

Annexe n°11

Description des quatre volets de mise en œuvre de la convention pour le co-développement des industries touristiques et de la sécurité publique sur la Côte d'Azur et dans les Alpes-Maritimes.

VOLET « PREVENTION »

Des touristes mieux sensibilisés aux risques qu'ils peuvent encourir (par exemple des vols) et mieux conseillés quant aux précautions à prendre

grâce :

- à l'implication des bureaux « Maison de la France » à l'étranger : cf. fiche de suivi n°1
- aux sites Internet du comité régional du tourisme et des professionnels du tourisme (hôteliers, offices du tourisme) et des partenaires co-signataires de la convention ; cf. fiche de suivi n°3
- à des panneaux fixes d'information sur certaines aires de repos de l'autoroute et à des messages diffusés sur la radio « Trafic Autoroute » 107.7 ; cf. fiches de suivi n° 2 et 19
- aux dépliants diffusés sur les zones aéroportuaires de Nice-Côte d'Azur et de Cannes Mandelieu ; dans les installations portuaires et dans les réseaux et établissements animés par les partenaires de la convention ; cf. fiche de suivi n°5
- aux informations utiles plutôt destinées aux professionnels et consacrées au dépôt de plainte, aux coordonnées des services de police et de gendarmerie et à celles des postes consulaires et diplomatiques ; cf. fiche de suivi n°6

VOLET « ACCOMPAGNEMENT des VICTIMES »

Des touristes mieux soutenus

grâce :

- à une réponse linguistique plus complète et plus professionnelle :
 - Σ des personnes-ressources dûment sélectionnées au sein de la police et de la gendarmerie ; cf. fiche de suivi n°7
 - Σ des bornes automatisées installées dans les commissariats permettant la prise de plainte en 4 langues (anglais, italien, allemand, espagnol) ; cf. fiche de suivi n°8
 - Σ le recours possible à des « facilitateurs » du secteur hôtels-cafés-restaurants et aux adhérents de l'association « Service des Traducteurs de l'Urgence » ; cf. fiche de suivi n°7
- à un service d'hébergement d'urgence ; cf. fiche de suivi n°9
- à des prestations et attentions particulières ; cf. fiche de suivi n°9 bis

VOLET « ECHANGES de PROXIMITÉ »

Des touristes mieux considérés

grâce à :

- *un partenariat resserré entre les services de police et de gendarmerie et le secteur des hôtels-cafés et restaurants (HCR) et caractérisé par :*
 - Σ *la sélection et la rencontre de référents police et gendarmerie et de « facilitateurs » HCR dédiés à a relation permanente entre les deux communautés ; cf. fiches de suivi n°10, n°11, n°12 et n°13*
 - Σ *la formation des personnels des hôtels aux problématiques de sûreté et de sécurité ; cf. fiches de suivi n°16 et n°17*
 - Σ *l'information des responsables de la police et de la gendarmerie sur la réalité des HCR ; cf. fiche de suivi n°15 et réciproquement l'information des responsables de l'UMIH 06 sur la réalité de la police et de la gendarmerie ; cf. fiche de suivi n°14*

VOLET « ACTIONS TRANSVERSALES D'APPUI »

Des touristes mieux protégés

grâce :

- *aux efforts d'aménagement, de vidéo-surveillance et de signalisation dans les secteurs réputés à risques ; cf. fiche de suivi n°19*
- *au renforcement de la surveillance et de la répression de la police et de la gendarmerie dans ces mêmes secteurs géographiques réputés à risques et à une meilleure sensibilisation de l'autorité judiciaire ; cf. fiches de suivi n°18, n°19 et n°12 paragraphe 3*
- *au rehaussement du niveau de la sûreté des installations portuaires et aéroportuaires ; cf. fiches de suivi n°20, n°21, n°22 et n°23*

Table des matières

Remerciements	p. 2
Sommaire	p. 3
Préambule	p. 4
1. Contextes	p. 5
1.1 Les objectifs du projet « Tourist »	p. 5
1.2 Contexte politique et juridique de l'aide aux victimes	p. 6
1.3 Contexte politique et juridique concernant le tourisme	p. 7
1.4 Le maillage institutionnel travaillant sur le tourisme	p. 8
2. Méthodologie	p. 9
2.1 Le parcours européen commun	p. 9
2.2 Recherches sur le terrain français	p. 9
a. Les questionnaires remplis par les associations d'aide aux victimes	
b. Les questionnaires remplis par les écoutants du 08VICTIMES	
c. Le travail avec les associations du réseau	
2.3 Les rencontres avec les personnes ressources	p.11
a. Les ambassades et les consulats	
b. Les organismes et institutions français	
2.4 Recherches documentaires	p.12
3. Résultats des recherches	p.13
3.1 La situation des touristes victimes en France	p.13
a. Typologie des touristes étrangers victimes d'infractions	
b. Étendue et nature des infractions commises	
1- L'étendue des infractions commises	
2- La nature des infractions commises	
c. Impacts de ces infractions	
1- L'impact sur le tourisme	
2- L'impact sur le touriste	
3.2 Les besoins des victimes	p.17
3.3 Les bonnes pratiques existantes	p.21
a. Associations d'aide aux victimes du réseau INAVEM	
1- L'association Paris Aide aux Victimes	
2- L'association niçoise Montjoye	
b. Institutions publiques	
1- La Préfecture de Police	
2- La convention « Sécurité Tourisme »	
3- Le guide : « <i>Les touristes chinois : comment bien les accueillir ?</i> »	

4. Préconisations pour une prise en charge des touristes étrangers victimes d'infractions	p.25
4.1 Les missions de l'INAVEM et des associations de son réseau	p.25
4.2 Les préconisations en vue de l'amélioration de la prise en charge des touristes victimes	p.26
a. Mutualisation des moyens	
b. Mise en place de dispositifs spécifiques	
 Bibliographie	 p.31
 Annexes	 p.32
<u>Annexe n°1</u> : Liste des personnes ressources rencontrées	p.32
<u>Annexe n°2</u> : Questionnaire rempli par les associations d'aide aux victimes en juillet et août 2006	p.33
<u>Annexe n°3</u> : Questionnaire rempli par les écoutants du 08VICTIMES	p.35
<u>Annexe n°4</u> : Synthèse des groupes de travail avec les associations d'aide aux victimes	p.37
<u>Annexe n°5</u> : Arrivées des touristes étrangers selon le pays d'origine entre 1996 et 2005	p.38
<u>Annexe n°6</u> : Communiqué de presse de la Préfecture de Police	p.39
<u>Annexe n°7</u> : Article de « Liaisons » n°55 juin juillet août 2006 : « Quand la PP parle japonais »	p.42
<u>Annexe n°8</u> : « Dispositif expérimental de pré-déclaration de plainte pour les touristes étrangers victimes de vols » réalisé par la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Paris	p.43
<u>Annexe n°9</u> : « Convention pour le co-développement des industries touristiques et de la sécurité publique sur la Côte d'azur et dans les Alpes-Maritimes » conclue le 4 octobre 2004 entre la Préfecture des Alpes-Maritimes, le Conseil général des Alpes-Maritimes, la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Nice Côte d'Azur et l'association de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie 06	p.44
<u>Annexe n°10</u> : Convention conclue le 27 juin 2005 entre la Préfecture des Alpes-Maritimes, le S.T.U. – A.L.H.U. Service des Traducteurs d'Urgence et l'U.M.I.H. 06	p.54
<u>Annexe n°11</u> : Description des volets d'action inspirée de la « Convention pour le co-développement des industries touristiques et de la sécurité publique sur la Côte d'azur et dans les Alpes-Maritimes »	p.57

L'INAVEM (Institut National d'Aide aux Victimes Et de Médiation) est la Fédération nationale des associations d'aide aux victimes, régie par la loi du 1^{er} juillet 1901. L'INAVEM a été créé le 7 juin 1986.

Son objet est de promouvoir et de développer l'aide et l'assistance aux victimes, les pratiques de médiation et toute autre mesure contribuant à améliorer la reconnaissance des victimes. La Fédération est composée exclusivement d'associations d'aide aux victimes généralistes, accueillant toute personne qui s'estime victime d'une infraction.

Victim Support United Kingdom est l'association nationale à but non lucratif qui vient en aide aux victimes d'infractions. Elle a été créée en 1974. Elle forme les bénévoles qui travaillent dans les relais locaux.

Victim Support travaille pour les droits des victimes, des témoins et de leurs familles, ainsi que pour une plus grande prise de conscience des effets des infractions.

Victim Support Malta a été créée en 2004.

Elle a comme objet de faciliter un fonctionnement plus efficace du système judiciaire, notamment en accompagnant les victimes d'infractions et les témoins aux procès et en leur permettant d'accéder à des informations professionnelles, confidentielles et impartiales.