



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## commissariats

Question écrite n° 102617

### Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, sur l'accueil des touristes étrangers dans les commissariats de police. Alors que la France et sa capitale figurent parmi les destinations les plus touristiques du monde, il souhaiterait savoir quels efforts ont été menés pour améliorer l'accueil des touristes victimes d'agressions et si la formation des agents a été adaptée, en matière de maîtrise des langues étrangères notamment.

### Texte de la réponse

Chaque année de nombreux touristes étrangers visitent la France. Proies faciles pour les voleurs de toutes sortes, ces visiteurs font l'objet d'une attention particulière de la police nationale. Ainsi dans la capitale, ce sont 125 policiers qui maîtrisent 25 langues étrangères qui 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. 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. De même, les commissariats parisiens sont équipés d'un logiciel de prise de plainte spécifique : le système d'accueil des victimes étrangères (SAVE). Ce logiciel permet de fournir un formulaire de plainte en 20 langues différentes et chaque touriste reçoit un récépissé du formulaire bilingue pour faciliter ses démarches auprès de son assureur. Enfin, 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 en mesure de diriger les touristes vers les services de police les plus proches et de les aider à remplir dans leur langue maternelle les imprimés d'aide à la déclaration de plainte. Au niveau national, des instructions permanentes ont été données aux services de police afin qu'ils prennent en charge avec célérité les personnes étrangères victimes. Par ailleurs, un outil spécifique a été mis en place dans le département des Alpes-Maritimes en raison de l'afflux permanent de touristes étrangers sur les circonscriptions de ce département. Il s'agit de bornes interactives qui permettent la réception des plaintes en langues anglaise, espagnole, italienne et allemande. Sous l'appellation de LAAP (logiciel d'aide et d'assistance aux plaintes), il équipe les commissariats de Nice, Cannes, Menton, Antibes, Grasse, Cagnes-sur-Mer et Villefranche-sur-Mer. Ces dispositifs s'accompagnent du développement des formations en langues étrangères pour tous les fonctionnaires de police. L'ensemble des concours de la police nationale comporte une épreuve d'admission obligatoire de langue étrangère. Un module de langue étrangère existe en formation initiale pour les commissaires et les officiers de police. Le nombre de journées de formation continue en langues étrangères a progressé, en 2005, de 24 %. Cela a permis à 438 policiers de se former. Par ailleurs, ceux-ci ont la possibilité de s'auto-former par la mise en ligne de tests interactifs ; 18 000 connexions ont été enregistrées en 2005.

### Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

**Circonscription :** Lozère (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 102617

**Rubrique :** Police

**Ministère interrogé :** intérieur et aménagement du territoire

**Ministère attributaire :** intérieur et aménagement du territoire

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 29 août 2006, page 8973

**Réponse publiée le :** 14 novembre 2006, page 11946