

**CONSEIL DES SAGES
DE LA
VILLE D'ARLES**

**Proposition de création d'un service de médiation
touristique à Arles**

SEPTEMBRE 2022

SOMMAIRE

1- Les différents aspects de la gestion des flux touristiques

- 1.1 L'accueil et le guidage**
- 1.2 L'assistance en cas d'accident ou d'incident**
- 1.3 La garantie de sécurité et de tranquillité**

2- Les différents acteurs concernés

- 2.1 L'Office de tourisme**
- 2.2 Les commerçants, les hébergeurs et restaurateurs**
- 2.3 La Police Nationale et la Gendarmerie**
- 2.4 La Police Municipale**
- 2.5 Les services de secours et de santé**

3- La nécessité d'une interface

4- Le service de Médiation Touristique :

- 4.1 Positionnement**
- 4.2 Rôle**
- 4.3 Taille**
- 4.4 Formation**
- 4.5 Financement**

5- les améliorations possibles :

- 5.1 Concernant les commerçants, hôteliers et restaurateurs**
- 5.2 Mise en place d'actions préventives**

Liens internet utiles

Remerciements

Saisine de Mme Graillon

Ce rapport a été élaboré dans le cadre des commissions « Ressources d'information » et « Tourisme,Culture,Patrimoine », sous la responsabilité de M. Roland Pastor, suite à la saisine de Mme Mandy Graillon 2ème adjointe au maire.

La ville d'Arles est inscrite depuis 1981 au patrimoine mondial de l'Unesco. Son riche passé et ses monuments attirent un nombre croissant de touristes en provenance du monde entier.

Un Million et demi de personnes fréquentent Arles et le pays d'Arles chaque année générant un chiffre d'affaire d'un ½ milliard d'Euros.

L'accueil touristique est réalisé à travers l'office de tourisme qui propose des offres variées en matière d'hébergement, de visites de monuments, et d'activités.

Mais le touriste outre son accueil et son traitement doit pouvoir se sentir en totale sécurité et bénéficier, en cas d'incident, de toute l'attention nécessaire.

Nous savons tous que là où il y a foule, il y a délinquance. Celle-ci peut consister en vols à la tire, vols par effraction dans les véhicules, grivèlerie ou escroquerie.

Dès lors qu'un touriste est victime, il doit porter plainte et être confronté à des formalités administratives compliquées énoncées dans une langue qui lui est souvent étrangère.

Il en est de même lorsqu'un touriste est victime d'un problème de santé ou d'un accident.

Face à lui, les fonctionnaires de police ou de gendarmerie mais aussi les pompiers ou le personnel hospitalier n'ont souvent pas la formation adéquate ni le temps nécessaire à lui consacrer.

Cela entraîne une incompréhension et un sentiment de malaise qui n'incite pas le visiteur à revenir ou à recommander la visite de notre ville à ses amis et connaissances. Or nous savons l'importance des réseaux sociaux et du bouche à oreille .

1 - LES DIFFÉRENTS ASPECTS DE LA GESTION DES FLUX TOURISTIQUES

1.1 L'accueil et le guidage

Lorsqu'un touriste arrive dans notre ville, il souhaite en premier lieu disposer des informations qui lui permettront d'effectuer sa visite dans les meilleures conditions. C'est naturellement vers l'Office de tourisme qu'il se tournera.

L'Office de tourisme s'est doté d'un site internet (fréquenté par près de 240000 visiteurs en 2021) performant et accessible à un nombre importants de locuteurs étrangers (possibilité de traduction en 27 langues différentes).

Situé en centre ville, il est très fréquenté et apprécié par les touristes.

1.2 L'assistance en cas d'accident ou d'incident :

Lors de sa visite, le touriste peut être victime d'un accident (circulation, problème de santé..) ou d'un incident (perte de documents ou d'objets personnels, agression...). Il aura dès lors besoin d'une assistance pour le déclenchement des secours, ou l'intervention des services de police ou de gendarmerie.

1.3 La garantie de sécurité et de tranquillité:

C'est le rôle des services de police (Nationale et Municipale) et de gendarmerie qui assurent un travail de recueil du renseignement (repérage des délinquants isolés ou en bande organisée) et de répression des atteintes.

2- LES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS

2.1 L'Office de tourisme

C'est la cheville ouvrière de l'accueil touristique pour notre ville. Il bénéficie d'une position stratégique en centre ville qui facilite sa fréquentation. Fort de 24 éléments, il s'appuie sur un site internet attractif et performant. Conscient des enjeux, son directeur a instauré une réunion annuelle avec les commerçants, les hébergeurs et restaurateurs (« on en p'Arles ») afin d'évoquer les problèmes techniques transversaux.

2.2 Les commerçants, les hébergeurs et restaurateurs

Ils ont un rôle important à jouer dans l'accueil touristique car ils sont la vitrine de la ville. La plupart des opérateurs en sont conscients et travaillent à améliorer l'image de la ville. Toutefois, ils se trouvent livrés à eux même en cas de problème. Hormis la réunion mensuelle « PSQ » (police et sécurité du quotidien), où siège le président de l'association des commerçants, ils n'ont aucuns liens personnels et directs avec les services de police ou de secours.

2.3 La Police Nationale et la Gendarmerie

Bien que gérés par le même ministère (intérieur), chaque service agit en autonomie sur des zones différentes .

Concernant la commune d'Arles, la police intervient sur la ville et ses abords immédiats, la gendarmerie a en charge le reste du territoire communal).

L'organisation des services est différente, un commissariat central pour la police, une unité principale sur Arles et une brigade à Salin de Giraud pour la gendarmerie. Notons que la circonscription de sécurité publique d'Arles exerce également une compétence sur Tarascon et que la compagnie de gendarmerie d'Arles chapeaute 6 brigades territoriales.

Chaque service travaille avec ses propres méthodes et collabore en tant que de besoin lorsque des objectifs se recoupent soit en terme d'individus ou de périmètre de compétences sous l'autorité du procureur.

Toutefois, il n'y a pas de partage systématique du renseignement en amont notamment sur le sujet de prévention des actes délictueux au préjudice des touristes. L'importance de la délinquance et les effectifs ne permettent pas de dissocier le touriste du citoyen normal. Lorsqu'un touriste est victime d'agression ou de vol, il est traité comme un citoyen normal et les procédures sont identiques en matière d'audition et de dépôt de plainte.

Bien entendu, la sous-préfecture organise une réunion hebdomadaire avec la police nationale et la gendarmerie où les préoccupations de chaque service sont partagées en tenant compte des exigences particulières liées à l'évènementiel de la cité (Féria, spectacles et manifestations publiques...).

La police municipale n'est pas conviée sauf si la réunion est ciblée sur un événement pour lequel le dispositif de sécurité nécessite sa présence.

2.4 La Police Municipale

Ses effectifs ont été étoffés et devraient atteindre en fin d'année 35 personnes. Elle a récemment aménagé dans des locaux vastes et fonctionnels à proximité du cœur de ville. Elle a en charge un CSU (centre de supervision urbain) qui supervise les images des nombreuses caméras de surveillance de la ville. Ces images peuvent en tant que de besoin être déportées vers le commissariat et vers la gendarmerie(en projet). Elle vient en outre d'être renforcée par 2 agents chargés de la police rurale dans les hameaux et villages.

La police municipale a pour mission de faire appliquer les pouvoirs de police du maire en ce qui concerne le bon ordre, la salubrité et la sûreté publiques.

Elle dispose pour l'instant d'un pôle d'intervention d'une vingtaine d'agents répartis en 4 équipes et d'un pool d'ASVP (agents de surveillance de la voie publique) chargés principalement du contrôle du stationnement des véhicules. Elle travaille en collaboration avec les services de l'État sous couvert d'une convention de coordination avalisée par le procureur de la république.

2.5 Les services de secours et de santé

Les pompiers d'Arles, forts de plus de 230 personnels ont opéré près de 7400 interventions de secours. Ils disposent de moyens opérationnels adaptés et efficaces.

L'hôpital d'Arles compte environ 1200 personnels dont environ 110 praticiens de santé. Sa situation est tendue en terme d'effectifs et il s'appuie lorsque c'est nécessaire sur les CHU de Nîmes et Marseille.

3- LA NÉCESSITÉ D'UNE INTERFACE

Chaque entité fonctionne selon ses préoccupations et ses moyens afin d'atteindre ses objectifs qui, s'ils ne sont pas contradictoires, ne se recoupent pas.

Un hôtelier doit remplir son établissement et veiller au bien être de ses hôtes dans celui-ci. Toutefois, il n'a pas nécessairement une vision globale de ce que ses hôtes vont trouver en dehors de chez lui.

Le policier est chargé du maintien de l'ordre et travaille sur une population d'individus indiscriminés (aucune différence de traitement entre l'autochtone et le visiteur). Il n'a souvent pas les compétences linguistiques nécessaires pour recueillir les plaintes des locuteurs étrangers. La gendarmerie dispose d'une fiche de traduction en plusieurs langues des mots les plus utilisés lors du recueil de plainte mais cela reste empirique.

L'agent d'accueil à l'OT se préoccupe de fournir au touriste des éléments pour sa visite mais ne peut se charger de sa tranquillité.

En outre il n'y a pas de réunions institutionnalisées dédiées aux touristes entre les différents intervenants (police, gendarmerie, office de tourisme, hôteliers et commerçants). Chacun traite les problèmes dont il a la charge à son niveau. Le contrat de sécurité intégrée signé entre le ministre de l'intérieur et notre maire, bien que prévoyant le renforcement de la vidéo-surveillance, ne fait pas mention de la lutte contre les atteintes aux touristes.

Pour ces raisons, il nous semble important de réfléchir à la mise en place d'un véritable service de médiation touristique apte à répondre aux problèmes rencontrés par les touristes.

4- LE SERVICE DE MÉDIATION TOURISTIQUE

4.1 Positionnement

Il s'agit d'un service municipal et doit être géré en tant que tel.

Il doit pouvoir être mobilisable rapidement et disposer des informations nécessaires à son action. Il doit disposer de moyens de communication performants et d'une capacité à se projeter dans le ressort de la ville.

Nous proposons de le positionner au siège de la Police Municipale dont il pourra utiliser les informations et les moyens.

4.2 Rôle

Ce service doit assurer l'interface entre tous les protagonistes qu'ils soient services de l'État, employés de l'OT ou professionnels.

A ce titre, il doit disposer de contacts dédiés auprès des services de l'État (Sous-préfecture, police et gendarmerie).

Il doit être doté de toutes les ressources d'informations nécessaires : coordonnées des services diplomatiques (consulats et/ou ambassades), pharmacies, hôpital, pompiers, liste des hébergeurs, liste de traducteurs...

Il accompagnera et assistera en tant que de besoin les personnes victimes d'un incident (accident , vol, agression...) vers les services de secours ou de police.

Les services de police et de gendarmerie ne verraient qu'avantages à ce qu'un membre du service de médiation touristique possédant la langue du plaignant l'accompagne pour le dépôt de plainte. Bien sûr il en serait différemment si il s'agissait de dresser une procédure car dans ce cas il serait nécessaire d'avoir recours à un traducteur assermenté. Toutefois, s'il y avait nécessité, il pourrait-être demandé au procureur d'assermenter les vacataires du service de médiation pour le temps de leur passage dans le service.

Il alertera en tant que de besoin les autorités étrangères et facilitera les suites à donner (hébergeurs, assurances...).

4.3 Taille

Le service doit être en mesure de fonctionner selon une amplitude la plus large possible de mai à octobre avec un système d'astreinte les dimanches et fêtes. Il pourrait être constitué de 2 agents municipaux de catégorie B et de 4 vacataires recrutés par voie d'offres de stage rémunéré adressées aux étudiants en langues étrangères en fin de cursus universitaire, maîtrisant au moins l'une des langues suivantes : Anglais, Allemand, Italien, Espagnol et Chinois.

4.4 Formation

Les agents municipaux devront parler couramment au moins l'Anglais et bénéficier d'une remise à niveau si nécessaire. Les vacataires devront passer un test dans la langue choisie.

4.5 Financement

Il existe plusieurs pistes à creuser :

- Action cœur de ville : Il existe une action « Bénéficiaire d'un accompagnement dans la mise en place opérationnelle de projets innovants » à voir avec la banque des territoires pour savoir si ce projet pourrait être retenu.

- France relance : Il existe de nombreuses possibilités de financement pour des actions initiées par les villes et les collectivités (100 milliards d'€).

- FNADT (fond national d'aménagement et de développement du territoire) : Le projet pourrait être éligible au titre des « actions qui concourent à accroître l'attractivité des territoires ».

- Programme opérationnel régional du FEDER-FSE : Il existe là encore des créneaux utilisables permettant d'inscrire le projet dans une demande de financement spécifique. Les montants en jeu sont considérables.

Pour évaluer le coût de la création et la mise en place d'un service de médiation touristique, il faut connaître le coût d'un agent d'encadrement, plus celui d'un agent de service sur une année.

Concernant les stagiaires on peut estimer le coût du stage rémunéré à environ 3300€ pour 6 mois, ce qui donne 13200€ pour 4 étudiants.

5- LES PISTES D'AMÉLIORATION

5.1 Concernant les commerçants, hôteliers et restaurateurs

Lors d'un incident dans ou devant un établissement, les professionnels sont souvent dans l'incapacité d'apporter une réponse au touriste si celui-ci ne parle que sa langue natale inconnue du professionnel.

On pourrait imaginer que, outre le numéro d'appel du service de médiation touristique, le professionnel puisse consulter une liste de numéros de citoyens volontaires qui maîtrisent une ou plusieurs langues . Cette liste pourrait être élaborée par le service de médiation touristique après une campagne d'information diligentée par la Mairie.

Les professionnels du tourisme sont témoins d'actes parfois délictueux ou de comportements suspects, ils doivent pouvoir entrer rapidement en relation avec les services de police. Actuellement seul le président du groupement des associations de commerçants d'Arles est en contact avec les autorités. Il serait utile de leur offrir la possibilité de contacter un service correspondant à la police municipale afin de signaler des agissements suspects ou délictueux. Une réunion d'information avant la saison à l'initiative de la mairie pourrait permettre d'informer les professionnels sur ces nouveaux dispositifs.

5.2 Mise en place d'actions préventives

L'existence du service de médiation touristique devra être portée à la connaissance des touristes. La première information devra figurer sur le site de la ville et sur le site de l'office de tourisme de manière bien visible et en des termes facilement compréhensibles .

Les plans remis au touristes pourraient également comporter une information sur le service de médiation touristique .

Une information pourrait être apposée sous forme de sticker sur les horodateurs et sur la vitrine des commerçants ainsi qu'aux caisses des monuments et musées de la ville.

LIENS INTERNET UTILES

- Rencontres « tourisme et sécurité » 23 mars 2017 :

<https://www.interieur.gouv.fr/content/download/101561/800255/file/dp-rencontre-tourisme-securite.pdf>

- Rapport polices municipales :

<https://www.senat.fr/rap/l97-455/l97-455.html>

- Rapport comparatif polices municipales Allemagne, Espagne, Italie, Portugal :

<https://www.senat.fr/lc/lc38/lc38.html>

- Répartition des compétences police nationale/gendarmerie :

<https://www.bouches-du-rhone.gouv.fr/Services-de-l-Etat/Securite-et-protection-des-personnes>

- Action cœur de ville :

<https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/operation-de-revitalisation-de-territoire-ort>

- France relance :

https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2020-12/20177-Guides%20maires-LIGHT_1.pdf

- FNADT :

<https://aides-territoires.beta.gouv.fr/aides/4afe-fonds-national-damenagement-et-de-developpeme/>

- FEDER-FSE PACA :

<https://europe.maregionsud.fr/fonds-europeens-en-region-sud-2021-2027/programme-operationnel-feder-fse-2021-2027/>

REMERCIEMENTS AUX PERSONNES RENCONTRÉES

Mme Raviol secrétaire générale à la sous-préfecture d'Arles

M. Ramirez Cdt de police au commissariat d'Arles

M. Joffre Capitaine à la Cie de gendarmerie d'Arles

M. Guerry Chef de la police municipale

M. Boeuf Directeur de l'office de tourisme



Bouches-du-Rhône

Hôtel de Ville
Place de la République
BP 196
13637 Arles Cedex

☎ 04.90.49.36.00

m.graillon@ville-arles.fr

Madame Mandy Graillon
Adjointe au Maire
Déléguée à la Sécurité
Propreté, Voirie, festivités
Conseillère Communautaire

A

Monsieur Roland PASTOR
Et le Conseil des sages
Ecole Léon Blum
13200 Arles

Arles, le 22 février 2022

Références: MG/CP/01.02/2022

Objet : Saisine du Conseil des Sages pour
la création service de médiation touristique

Messieurs,

La Ville d'Arles est une ville très touristique qui attire chaque année un nombre important de touristes en provenance du monde entier.

Malheureusement, la délinquance est bien présente sur notre territoire et touche nos administrés tout comme les touristes que nous accueillons temporairement dans notre ville.

C'est la raison pour laquelle, je trouve que votre idée de création d'un service de médiation touristique à Arles est très intéressante.

En effet, il est important que ces touristes démunis soient accompagnés au mieux lorsqu'ils doivent porter plainte ou faire appel aux services de secours.

Vous pouvez donc compter sur mon soutien dans ce projet, je vous remercie sincèrement pour le temps que vous allez y consacrer.

Je vous prie d'agrée, Messieurs, mes salutations distinguées.



Mandy Graillon