



# **QUALITÉ ATTENDUE 2015**

## **SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS**

### **SÉCURITÉ**

**DONNÉES 2012-2015**

# Globalement, la destination Paris Ile-de-France est perçue comme aussi sûre voire plus sûre que les villes européennes comparables

*"Par rapport aux autres villes que j'ai pu visiter Paris est, pour moi, comme les autres "(France)*

*"L'insécurité dans toutes les grandes villes des pays développés à travers le monde est au même niveau" (Russie)*

## Une destination dans laquelle les situations d'insécurité évoquées sont :

→ Des **zones fortement fréquentées de Paris où la foule est un terrain de chasse pour les pickpockets** : la Tour Eiffel, les Champs Elysées, les alentours du Louvre, Montmartre, le marché aux puces de Clignancourt, les quartiers Nord

- *"J'ai senti un sentiment d'insécurité au bord des monuments, notamment la tour Eiffel. Je pense que c'est autour de ce genre de monuments emblématiques qu'il y a le plus de voleurs. De même au niveau des Champs Elysées en début de soirée." (France)*
- *"Au Louvre, j'ai vu un pickpocket en train de voler." (Chine)*

→ Les **transports en commun** (métro, RER, bus)

- *"L'insécurité est surtout présente dans les transports en commun." (France)*

→ Le soir, **dans les zones peu fréquentées ou mal éclairées**



## Un sentiment d'insécurité essentiellement véhiculé par la présence visible de pickpockets et la présence de fausses pétitions

- *"Un sentiment d'une légère insécurité à cause de la peur de se faire agresser aux abords des monuments par des voleurs à la tire ou par des enfants qui essaient de faire signer de fausses pétitions pour voler dans les sacs des touristes. " (France)*
- *"Il faut faire attention aux pickpockets dans les lieux de foule." (Chine)*



## ... un sentiment de sécurité renforcé par la forte présence de forces de police et de contrôles de sécurité observée par les touristes de la destination

### La présence de la police et les contrôles de sécurité à l'entrée des lieux publics rassurent...



- *"Je me suis sentie très en sécurité du fait des contrôles et de la présence de la police." (UK)*
- *"La présence de la police en ville est rassurante, tout comme la sécurité à l'entrée des musées et monuments. On se sent plus en confiance." (Russie)*

### ... et la visibilité de leurs interventions agit comme un rappel de vigilance pour les touristes

- *"Nous avons vu une fois comment la police a arrêté un pickpocket, ce qui nous a rappelé qu'il faut rester vigilant." (Russie)*
- *"J'ai vu des policiers, je me suis senti en stress mais en même temps en sécurité." (Japon)*

➔ Seule la population russe souhaiterait une présence policière plus forte le soir en particulier dans les zones perçues comme dangereuses (quartiers Nord : Barbès, Gare du Nord, etc.)

## Les attentats de Janvier 2015 ont eu au final peu d'impact sur la perception de la sécurité qu'ont les touristes de la destination Paris Île-de-France

JE SUIS CHARLIE



HYPER CACHER

– Tout d'abord parce que parmi les clientèles touristiques, **une partie importante a déjà subi des attaques terroristes sur son propre sol** (Etats-Unis, Royaume-Uni, Russie)

- *"Si on pense trop à cela, on ne fait plus rien." (France)*
- *"Le terrorisme fait peur mais cela peut arriver partout." (US)*
- *"Les avions se crashent aussi, alors il ne faut plus prendre l'avion ?" (Russie)*

– Mais également **car la réaction de la France et les dispositifs de sécurité mis en place montrent que la menace est prise au sérieux** avec une forte présence policière et militaire

- *"A Disney des militaires étaient assez présents pour que l'on y soit en sécurité." (France)*

– Pour ceux ayant séjourné après les attentats, l'idée d'annuler le voyage a été vite écartée

- *"On avait réservé notre voyage plusieurs mois à l'avance et on ne se voyait pas tout annuler." (US)*
- *"J'ai été étonné mais je n'ai pas eu peur, la France est un pays dans lequel j'ai confiance." (Chine)*
- *"Tout était déjà réservé et payé, alors nous n'allions pas annuler dans tous les cas." (Russie)*

– Avec pour certains l'idée qu'il ne seraient de toutes façons pas la cible de ces attaques

## Le plan Vigipirate rassure fortement les clientèles touristiques étrangères



### ✓ Une présence militaire renforcée qui rassure toutes les clientèles, quelle que soit leur nationalité, et que l'on retrouve aux différentes étapes du séjour

– sur la voie publique, dans les espaces ouverts

- *"Nous avons croisé pas mal de patrouilles de police qui donnent un sentiment de sécurité et c'est plutôt rassurant." (France)*



– aux abords et dans les monuments

- *"On se sent très en sécurité à Paris, il y a des patrouilles de police et des mesures de sécurité sont prises dans les monuments et les hôtels." (UK)*



– dans les aéroports, les gares, les transports en commun

- *"A l'aéroport Charles de Gaulle, il y avait beaucoup de patrouilles de militaires." (France)*



### ✓ A l'exception des clientèles japonaises, moins habituées à la présence militaire dans le domaine civil qui peut éprouver une certaine anxiété et un certain stress en leur présence

- *"Je me suis senti sous pression quand j'ai vu des armées en patrouille"*

## Néanmoins, derrière ce consensus, des écarts entre nationalités apparaissent avec des clientèles asiatiques et russes plus sensibles aux pickpockets et aux vols à l'arrachée



### En amont du séjour

- En Chine principalement, le **"bad buzz" sécuritaire sur la destination Paris Île-de-France** n'est pas sans effet sur l'image de la destination lors de la préparation du voyage
  - Un "bad buzz" sur les forums et blogs de voyage...
    - *"D'après ce qu'on peut lire sur les blogs sur internet, il y a beaucoup de pickpockets." (Chine)*
  - ... qui tend à ternir la réputation de la destination
    - *"J'ai entendu dire qu'il y avait beaucoup de pickpockets à Paris". (Chine)*
    - *"Tout le monde sait qu'il y a beaucoup de pickpockets à Paris". (Russie)*



### Sur place



- Une fois sur place **les touristes asiatiques semblent effectivement être davantage la cible des pickpockets**
  - *"J'ai été la cible de pickpockets." (Chine)*
  - *"Mon ami a été victime de vol à l'arraché" (Japon)*
- Et Chinois, Russes et Japonais sont plus fortement angoissés face à l'éventualité de devoir faire face à une telle situation dans un pays dont ils ignorent les procédures
  - *"La pire chose qui pourrait arriver c'est la perte du téléphone portable, de portefeuille ou d'appareil photo." (Russie)*

# Le principe d'une communication et d'une meilleure information sur les situations et lieux à éviter est bien accueillie

- Car elle permet de mieux préparer son séjour
  - *"C'est une excellente idée d'informer les touristes des dangers potentiels qu'ils peuvent rencontrer à Paris. C'est important d'avoir une démarche proactive si on veut rassurer les gens. Comme on dit : "Un homme avertit en vaut deux"" (US)*
  - *"Cela peut renforcer la conscience de sécurité des gens." (Chine)*
  
- Et permet également de mieux vivre son séjour sur place. A ce titre les touristes de la destination encouragent à communiquer plus fortement sur ces aspects de sécurité sur place
  - Dans le métro : des annonces vocales, des messages sur les panneaux
    - *"Les zones les plus dangereuses, les techniques des pickpockets." (Japon)*
  - Distribution de prospectus à la sortie de l'avion, dans les stations (métro, bus, RER) et dans tous les offices du tourisme sur les situations à éviter, les techniques pour éviter le vol
    - *"Un guide des bonnes pratiques pour se protéger des pickpockets." (Chine et Japon)*
  
- Toutefois, certains y voient un risque de surdramatisation de la situation sécuritaire qui reste bonne
  - Cela peut être néfaste à l'image de Paris et de l'Ile de France par son côté anxiogène
    - *"Je ne suis pas sûr que ça soit une bonne idée. Je n'aurais pas très envie de visiter une ville connue pour ses méfaits. La situation est la même pour toutes les grandes villes, de toute façon." (UK)*
  - Toutes les capitales sont soumises aux mêmes dangers, ce n'est pas spécifique à Paris
    - *Non ce n'est pas la peine, c'est la même chose dans toutes les grandes villes." (Chine)*

## Dans le fond, les touristes souhaitent des informations préventives...

- Guide de bonnes pratiques : les endroits à éviter, les horaires à éviter, les bons gestes pour ne pas susciter la convoitise
  - *"Ce serait vraiment intéressant de sortir un guide accessible à tous avec des astuces comme par exemple : ne pas se promener seule à partir d'une certaine heure dans les rues, ne pas avoir son téléphone dans les mains, utiliser un kit main libre le plus possible et garder son téléphone dans une poche fermée, être entouré d'amis ou de famille pour sortir de l'argent dans un distributeur."*
- Guide de procédures en cas de vol

### ... et plusieurs formats sont suggérés :

- Des prospectus papier avec en plus un mémo d'adresses utiles
  - *"Un prospectus expliquant le fonctionnement du système policier français et l'adresse des postes de police." (UK)*
- Des vidéos et un site Internet
  - *"Un site Internet qui pourrait donner les dernières indications en termes d'alertes liées à la sécurité."(UK)*
- Des panneaux dans la rue ou des affiches dans le métro
  - *"Des panneaux ou affiches sur la présence des pickpockets." (Russie)*

# LA SÉCURITÉ

La destination Paris Ile-de-France reste globalement bien placée parmi les grandes villes occidentales sur le plan de la sécurité. Une sécurité notamment portée par la présence remarquée de forces de l'ordre, police et armée, renforcée depuis les attentats de début janvier

Ainsi, malgré ces événements, le **sentiment d'insécurité reste stable par rapport à 2014**. Les touristes "occidentaux" ont spontanément une image de Paris comme un ville sécurisée

Avec certes des quartiers plus "sensibles" que d'autres :

*Le 18<sup>ème</sup> arrondissement (principalement les rues adjacentes et les métros à proximité du Sacré Cœur), Châtelet de nuit, les espaces à proximité directe des principaux lieux touristiques, Jardin des Tuileries, Musée du Louvre, Orsay, les abords de la Cathédrale Notre-Dame, parvis de la Tour Eiffel, Trocadéro ...*

et le métro et le RER qui souffrent toujours d'une **moins bonne appréciation** des visiteurs, plus particulièrement la nuit ou sur certaines lignes

**... elle souffre en revanche d'un déficit d'image sur la sécurité chez les populations asiatiques (Russes, Chinoises, Japonaises) et par rapport aux grandes villes asiatiques**

**En amont**, lors de la préparation de leur voyage, les touristes Chinois surtout ont souvent rencontré des **commentaires négatifs par rapport au niveau de sécurité à Paris** contribuant à constituer un "bad buzz" autour de la destination

- Des commentaires présents sur les forums locaux faisant état de pickpockets, vol à la tire, comportements violents,
- Récits de situations malencontreuses vécues par les touristes, voire des professionnels (guides) de la même nationalité sur des forums
- Une diversité culturelle anxiogène

- Un sentiment anxiogène sur place porté par la présence visuelle de la pauvreté (sans abris) et la paupérisation perçue de la capitale
- L'anxiété de se retrouver sans moyen de recours du fait de la barrière de la langue en cas d'événement malheureux

# LA SÉCURITÉ

**Les attentats de Janvier 2015 ont eu au final peu d'impact sur la perception de la sécurité qu'ont les touristes de la destination Paris Île-de-France**

- ⊗ Tout d'abord parce que parmi les clientèles touristiques, une partie importante a déjà subi des attaques terroristes sur son propre sol (Etats-Unis, Royaume-Uni, Russie)
- ⊗ Mais également car la réaction de la France et les dispositifs de sécurité mis en place montrent que la menace est prise au sérieux avec une forte présence policière et militaire
- ⊗ Pour ceux ayant séjourné après les attentats, l'idée d'annuler le voyage a été vite écartée
- ⊗ Avec pour certains l'idée qu'ils ne seraient de toutes façons pas la cible de ces attaques

- ⊗ Une présence militaire renforcée qui rassure toutes les clientèles, quelle que soit leur nationalité, et que l'on retrouve aux différentes étapes du séjour
  - sur la voie publique, dans les espaces ouverts
  - aux abords et dans les monuments
  - dans les aéroports, les gares, les transports en commun
- ⊗ A l'exception des clientèles japonaises, moins habituées à la présence militaire dans le domaine civil qui peut éprouver une certaine anxiété et un certain stress en leur présence

# LA SÉCURITÉ

La destination Paris Ile-de-France reste globalement bien placée parmi les grandes villes occidentales sur le plan de la sécurité.

- ★★ Pour tous, des mesures pour éviter les pickpockets, les sollicitations et les vendeurs ambulants
- ✓ **Renforcement du dispositif policier** dans les lieux les plus touristiques (Ex : Tour Eiffel, Montmartre)
  - ✓ Davantage de **sécurisation dans le métro** (caméras, annonces sonores, présence humaine)
- Plus spécifiquement pour les clientèles asiatiques, une information sur l'insécurité à Paris**
- ✓ **Guide de bonnes pratiques** : les endroits à éviter, les horaires à éviter, les bons gestes pour ne pas susciter la convoitise
  - ✓ **Information sur les procédures à suivre en cas de vol**
  - ✓ ... tout en veillant à ne pas surdramatiser la situation de l'insécurité à Paris, qui reste somme toute celle d'une grande ville occidentale

## MIEUX QUE...

Londres  
Rome  
Italie  
Barcelone  
Sao Paulo  
Mexico  
Thaïlande

## EGALE A...

Lyon  
New York  
Moscou

## MOINS BIEN QUE...

Tokyo  
Singapour



## Région Île-de-France



Les **Franciliens sont relativement loin des discours alarmistes**. S'ils reconnaissent qu'il existe des **zones à éviter la nuit et des comportements à éviter**, ils ont un discours plutôt rassuré sur leur perception de la sécurité. Ils perçoivent de l'insécurité essentiellement dans les transports en commun, et à Châtelet, Montmartre, Gare du Nord et Gare de l'Est la nuit.

Néanmoins, Paris ne leur a jamais paru aussi sûre depuis les attentats de janvier avec le niveau relevé de Vigipirate.

## France



**Les discours des médias qui relaient souvent des vols et attaques donnent une image peu sûre de Paris** et contribuent à rendre les Français très vigilants quand ils viennent à Paris. Les endroits qu'ils perçoivent comme les moins sûrs sont toujours **les transports en communs et les lieux de promiscuité** où les pickpockets ont le plus de probabilité d'agir. **Les attentats n'ont pas eu d'impact** sur les séjours des Français interrogés qui se sont toutefois montrés rassurés par le renforcement de la présence militaire et par les contrôles intensifiés à l'entrée des monuments, musées et parcs de loisir.

## Espagne



**Les Espagnols sont la nationalité qui s'est sentie le plus en sécurité à Paris**. Ils qualifient la ville de "tranquille", une opinion notamment forgée par la réassurance apportée par les forces de l'ordre près des sites touristiques.

## Italie



Le sentiment d'insécurité est plutôt lié à la **dimension de la ville**. La plupart ont toutefois **évité de s'aventurer dans les quartiers non touristiques et n'ont pas utilisé les transports en commun en soirée**. Ils évoquent également la "triste célébrité" des pickpockets parisiens dans les lieux touristiques.

## Allemagne



La moitié des Allemands soulève **quelques facteurs anxieux** tels que le plan Vigipirate (qui peut contribuer à rappeler la **menace terroriste**), certaines **zones** évoquées comme "**sensibles**" (banlieue parisienne), mais aussi des **peurs** plus importantes pour ceux ayant expérimenté la **vie nocturne parisienne (métro, impasses non éclairées)**.

## Pays-Bas



En spontané, les Néerlandais n'affirment pas avoir eu un sentiment d'insécurité très prononcé. En assisté, toutefois, ils citent plusieurs types de **situations anxieuses** qu'ils ont rencontrées durant leur séjour et souhaiteraient une **intervention plus marquée des forces de l'ordre** dans la ville.

## Belgique



Les Belges perçoivent Paris comme **comparable aux autres capitales européennes en termes de sécurité**. Globalement, ils demandent plus de **surveillance et de présence des forces de l'ordre dans le métro**.

## Suisse



Rien à signaler sur la sécurité concernant les Suisses.

## Grande-Bretagne



Les Britanniques **n'ont pas ressenti d'insécurité** lors de leur séjour et même **les attentats n'ont pas impacté** ce sentiment. Ils sont **vigilants** comme ils le seraient dans n'importe quelle autre ville comparable et sont **rassurés par la présence des policiers** bien que la plupart n'en n'ait pas remarqué plus que d'habitude.

## Etats-Unis d'Amérique



Une **majorité** des Américains interrogée s'est sentie **en sécurité une fois sur place grâce à la présence renforcée des forces militaires** en réponse aux attentats, preuve que la menace est prise au sérieux par les autorités. Au fond, Paris est pour eux une grande ville comme une autre avec ses endroits à éviter et la nécessité de veiller à ses affaires quand on se trouve dans la foule. Ils n'ont pas mentionné les "no-go zones" dont certains médias américains (Fox News) ont parlé

## Australie



Les Australiens se sont sentis en sécurité tout au long de leur séjour, Paris Île-de-France est une grande ville comme Londres ou Sydney. Les Australiens sont conscients de la présence de pickpockets qu'ils ne dramatisent pas et anticipent

## Canada



Les Canadiens se sont sentis en sécurité tout au long de leur séjour, Paris Île-de-France est une destination touristique comme une autre, les Canadiens sont conscients de la présence de pickpockets qu'ils ne dramatisent pas et anticipent

## Japon



Les Japonais sont **partagés sur le sentiment de sécurité** ressenti à Paris à l'image de leurs expériences qui ne se sont pas toujours bien passées : **vols à l'arrachée, pickpockets**. Cette ambivalence se retrouve aussi vis-à-vis de la **présence policière à la fois rassurante et oppressante**. Certaines zones sont plus particulièrement connues de cette population comme étant à **éviter : les quartiers nord** de la capitale en tête.

## Chine



Les Chinois ont une bonne image de la sécurité à Paris, leur principale préoccupation étant **la présence de pickpockets** qu'ils craignent particulièrement, se sachant une cible privilégiée. Ils apprécient **la présence de la police** qui renforcent leur sentiment de sécurité.

## Corée du Sud



Les Sud-Coréens ont dans leur ensemble ressenti à un moment donné de l'insécurité : présence de sans-abris, diversité culturelle, saleté, pickpockets. Un guide de bonnes pratiques sur la question de la sécurité est primordiale pour eux.

## Russie



Paris est perçue comme une **ville sûre** dès lors que l'on suit les règles élémentaires : éviter certains quartiers la nuit, notamment ceux du Nord de la capitale et ne pas laisser ses effets personnels sans surveillance. Le danger principal est lié **aux pickpockets**. La **présence de la police est rassurante** même si une meilleure information sur les mesures mises en place pour la garantie de la sécurité pourrait améliorer ce sentiment.

## Inde



Dans l'ensemble, les Indiens se sont sentis en sécurité à Paris, notamment grâce à la présence de forces de l'ordre autour des lieux touristiques. Ils citent néanmoins les pickpockets comme étant leur plus grande appréhension de ce point de vue.

## Brésil



Un **sentiment de sécurité bien plus fort qu'au Brésil**, les touristes Brésiliens savent se protéger, ont les réflexes pour ne pas attirer de pickpockets et ne pas susciter la convoitise. **Tous se sont sentis en sécurité lors de leur séjour.**