

Améliorez le séjour de vos visiteurs :  
Donnez-leur les bonnes astuces !

**PARIS  
REGION**  
COMITÉ RÉGIONAL  
DU TOURISME



# Sécurité / Sûreté



**La sécurité est la première préoccupation des touristes.**

**C'est à chacun d'entre vous d'agir pour prévenir de certaines difficultés et renforcer le sentiment de sécurité.**

« Les contrôles de sécurité étaient vraiment pénibles » (Touriste allemand)

« J'avais un peu peur des vols, donc j'étais toujours en train de vérifier mes affaires et ça m'a un peu agacé. » (Touriste britannique)

« J'étais très excitée et en même temps inquiète à cause des attaques terroristes qui ont eu lieu auparavant. Ça me stresse. » (Touriste américaine)

« J'étais surpris de voir des soldats avec des armes à feu » (Touriste coréen)

Il est indispensable de communiquer.  
Les touristes peuvent être surpris par la présence visible des forces armées, ainsi que par les procédures de contrôle des sacs.





## A SAVOIR



### ⇒ DES SENSIBILITÉS VARIABLES SELON LES NATIONALITÉS

Les touristes n'ont pas tous le même regard sur la sécurité et la sûreté. Si dans l'ensemble, les touristes occidentaux retrouvent les mêmes risques et les mêmes standards que dans leur pays d'origine, **les touristes asiatiques sont plus surpris, et donc plus sensibles à ces questions.**

### ⇒ DONNER DES CONSEILS AVISÉS SANS ÊTRE ANXIOGÈNE

Elles vous paraissent aller d'elles-mêmes, cependant, **quelques recommandations de prudence sont les bienvenues.** Attention néanmoins à ne pas rajouter du stress et de la peur.

- Conseillez-leur de bien vérifier **les fermetures des sacs** et de les garder visibles, notamment dans les transports et les lieux très fréquentés
- Informez-les de **l'existence des vendeurs à la sauvette** et déconseillez leur les achats auprès d'eux
- Recommandez leur de privilégier, si possible, les paiements en carte bancaire qui évitent la manipulation de sommes importantes en liquide
- Les touristes, notamment asiatiques, attendent **des recommandations sur les lieux où sortir en toute sécurité**, notamment le soir
- Les « **arnaques classiques** » **des lieux touristiques** (fausses pétitions, vente de bagues en or « trouvées », jeux de cartes,...) sont bien connues des Parisiens, moins des touristes. Une information est la bienvenue
- Certains touristes sont surpris par la visibilité de la pauvreté et la mendicité dans les rues ou les transports. Sachez les rassurer.



## FAITES-LE SAVOIR

⇒ L'opération Sentinelle a été mise en place à la suite des attentats de 2015: 3 500 hommes armés assurent la sécurité sur la voie publique en Île-de-France. Ils sont présents sur les sites touristiques.

⇒ Le plan Vigipirate est un renforcement des contrôles de sécurité / sûreté aux entrées des établissements recevant du public. Prévoir des temps d'attente un peu plus longs.

## COMMENT LE FAIRE SAVOIR?

- ⇒ Les touristes apprécient de **pouvoir préparer** leurs visites. Les informer avant leur arrivée est important.
- ⇒ Pensez à **profiter de tous les canaux de communication** dont vous disposez: sites Internet, réseaux sociaux, courriels de confirmation de réservation,...
- ⇒ Ne négligez pas **l'information sur site**, notamment celle transmise par **les personnels**. Pensez à utiliser des **pictogrammes** pour vos communications écrites (les objets interdits par exemple).



**Les touristes s'inquiètent aussi de l'après. Et s'il leur arrive quelque chose?**  
Disposez d'un « livret » avec les informations pratiques en cas de besoins (démarches administratives, procédures, numéros de téléphone utiles,...). Le site Internet de la Préfecture de Police: <https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Vous-aider/Actions-de-prévention/Les-actions-de-prévention-délinquance/touristes>  
Pensez à traduire ces informations, notamment pour les touristes asiatiques.

*Pour des visiteurs toujours plus satisfaits :  
A vous de faire, dire, proposer !*