



QUALITÉ ATTENDUE 2013
SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS
SÉCURITÉ

A l'instar de 2012, 11 forums loisirs ont été conduits en 2013, avec une légère variation des nationalités interrogées

		2012 et 2013									Focus 2012			Focus 2013		
																
Données 2013	Nombre de participants PRESENTS	33	21	34	35	31	19	27	20	-	-	-	20	19	27	
	Nombre de participants ACTIFS (contribution forte)	17	14	26	25	14	7	15	9	-	-	-	16	13	12	
Données 2012	Nombre de participants PRESENTS	33	21	34	35	31	19	27	20	28	15	39	-	-	-	
	Nombre de participants ACTIFS (contribution forte)	17	14	26	25	14	7	15	9	16	12	28	-	-	-	

En 2013, le dispositif a intégré 3 nouveaux pays : la Suisse, l'Inde et la Russie,

qui ont remplacé le Brésil, le Japon et la Chine. La cible affaires n'a pas été conduite en 2013 puisque cela avait été décidé en 2012.

Et plus de 25 000 messages postés

Présentation des attentes et des axes de travail



Présentation par métiers



Présentation par étapes du séjour



Compte tenu du fait que cette étude a été conduite également en 2012, nous indiquons parfois les tendances à la hausse et à la baisse que nous avons pu percevoir de façon qualitative, tout comme les éléments restant stables.



Le rouge, couleur de la passion et de l'amour, incarne le romantisme

"Du rouge pour la passion" (USA)

Les Russes voient Paris dans les tons pastels, symbole de noblesse

"Beige, discret et noble" (RUS)

Le vert pour l'Allemagne, la Suisse et l'Inde

"Les espaces verts" (SUISSE) ;

"Le vert des nombreux parcs" (INDE)

Les Français et les Belges sont, en revanche, plus pragmatiques

"Le gris" (FR) ; "La pollution" (FR)

Si Paris Ile-de-France était...

Des sensations douces, chaudes, des matières nobles, incarnant le luxe

"La mode, les chaussures" (IT)

"La sensation du satin et de la soie" (US)

"Les produits de luxe" (BEL)

"Le satin, car c'est lisse, brillant et luxueux" (INDE)

Le parfum est l'emblème olfactif de Paris

"L'odeur des fleurs" (BR)

"Chanel, Dior, Givenchy : Paris est pour moi la ville des parfums" (ALL)

"Le parfum des roses, de l'amour" (USA)

"Les parfums de luxe" (INDE)

Des évocations moins enjolivées pour les Français et Belges

(un constat valable aussi pour 2013)

"Les odeurs, la saleté du métro" (FR)

"La pollution" (BEL)

Des chansons classiques françaises, du violon et de l'accordéon, mais également l'hymne national

"Les accordéonistes" (US)

"La vie en rose" (UK)

"Une musique de violon romantique" (INDE)

"La Marseillaise" (IT)

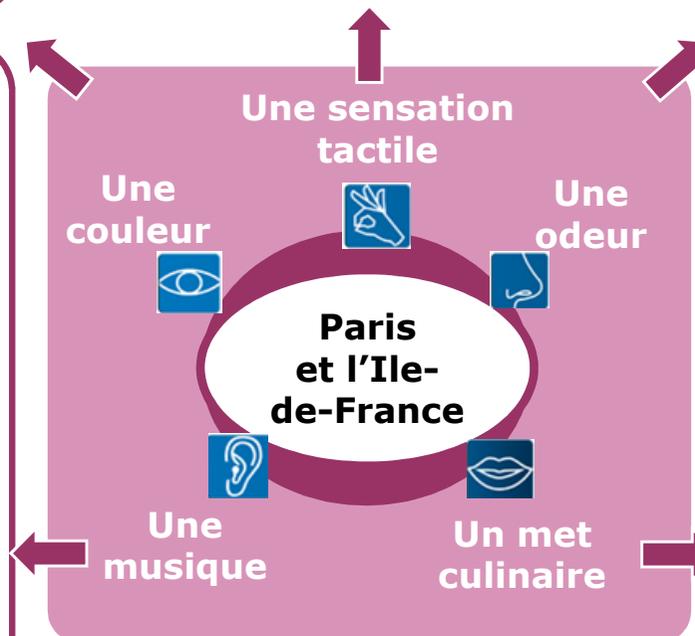
Du jazz pour les Allemands et les Suisses

"Le jazz qui sort des caves à jazz" (SUISSE)

Les Russes font de nombreuses références aux comédies musicales

"Musique de Notre Dame de Paris" (RUS)

"Le spectacle du «Roi Soleil»" (RUS)



Des saveurs plus salées que sucrées en 2013...

"Des escargots" (USA)

"Le vin, le fromage" (ALL)

"La gastronomie française" (INDE)

"Des huîtres" (RUS)

"La baguette et le Brie de Meaux" (SUISSE)

"Les frites" (INDE)

... mais toujours les traditionnelles viennoiseries

"Les crêpes" (ITA)

"Les fameux croissants" (USA)



Une perception globale très positive

- Une image **toujours très largement positive**, mais **spontanément moins idéalisée qu'en 2012** (sauf pour les Espagnols, toujours aussi conquis). Un phénomène de cristallisation occulte les travers habituels d'une métropole. Paris est synonyme de "**voyage plaisir**" avant tout.
- **Une vision romantique intemporelle qui domine** tous les autres traits de perception, laissant place à **la richesse culturelle, l'architecture, le raffinement, la gastronomie, le dynamisme de la ville...**
- En 2013, ces constats sont cependant légèrement moins marqués pour les Français, les Belges, les Néerlandais et les Italiens, qui se montrent plus "rationnels" et prosaïques dans leur jugement.



La promesse tenue d'une expérience unique de voyage

- Malgré ceci, le séjour a le plus souvent laissé **un souvenir très marquant, le sentiment d'un rêve devenu accessible**.
- Les visiteurs mettent en avant **le riche patrimoine historique** et **l'offre d'activités très diversifiée**, permettant la composition d'un **programme répondant à toutes les envies et adapté à toutes les cibles**.
- **Le niveau de satisfaction très élevé** induit une **forte probabilité d'un nouveau séjour dans la région / capitale** et suscite des **recommandations à l'entourage**.



Une destination presque "habituelle" pour certaines nationalités

- Les visiteurs **d'Europe du Nord** et, plus particulièrement, les touristes des **pays limitrophes**, n'hésitent pas à visiter la destination à plusieurs reprises.
- Plus habitués des séjours dans cette destination, ils sont davantage **en quête de nouveautés**.
- Ils **aiment Paris** et apprécient y séjourner, d'autant plus qu'ils sont moins exposés aux **contraintes logistiques et organisationnelles** que les autres nationalités plus lointaines.



Le 100% satisfaction n'est pas atteint

- La perception de la destination est globalement très positive. Néanmoins, comme évoqué en 2012, il existe encore plusieurs leviers de satisfaction : **l'accueil réservé par les habitants, la maîtrise des langues, le sentiment de sécurité**, le rythme des visites (**attente, fluidité**), ainsi que les **désagrément habituels d'une grande métropole** (pollution, stress, nuisances sonores).
- **La cherté** de la destination, vient, pour un certain nombre de touristes, nuancer aussi l'impression globale très positive vis-à-vis de l'Île-de-France et, plus précisément, de Paris.
- Enfin, de façon plus marquée encore qu'en 2012, les touristes ont de fortes attentes non comblées en termes d'**utilisation de nouvelles technologies dans le cadre de leurs séjours**.

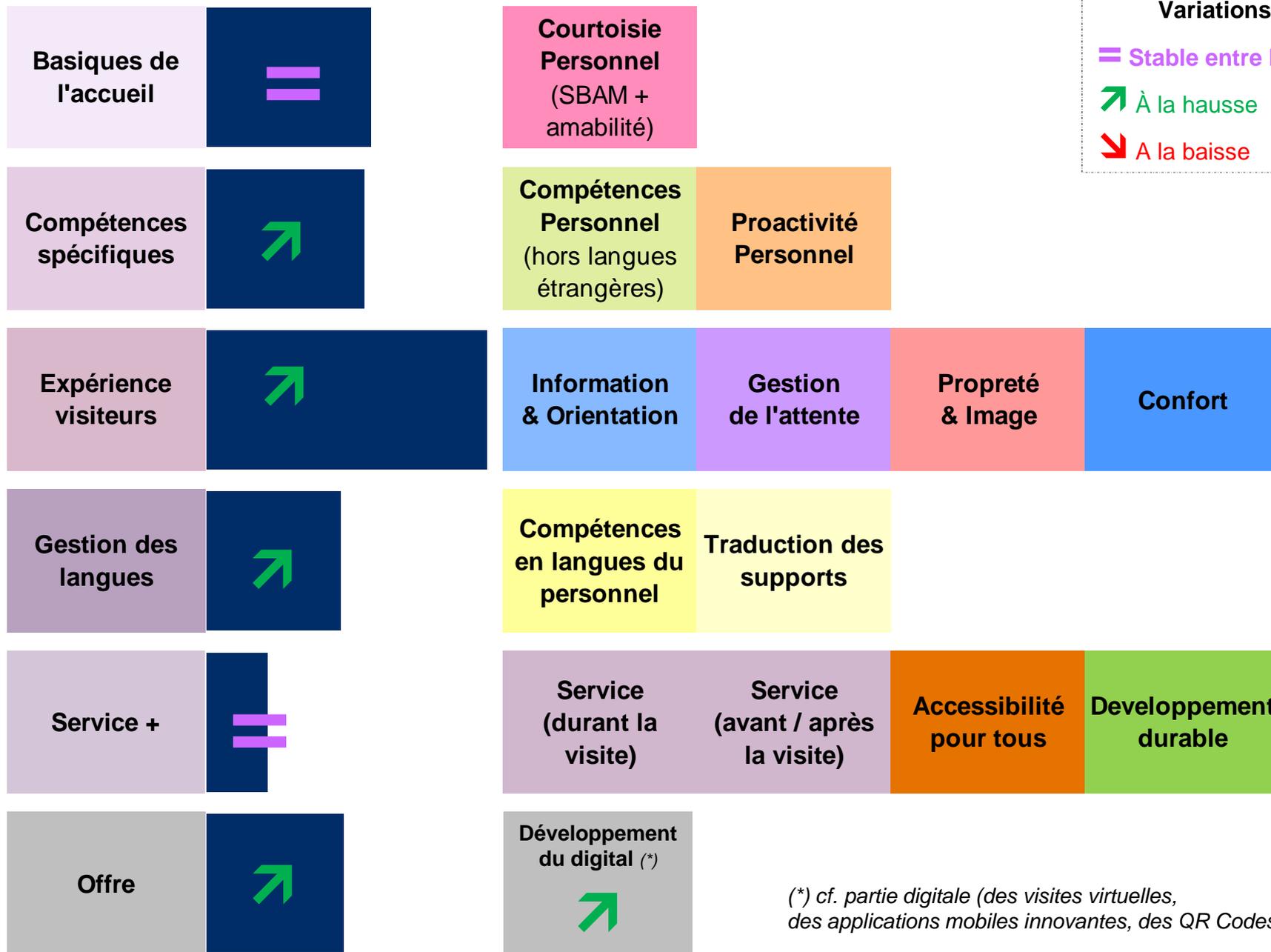
LES COMPOSANTES DE L'ACCUEIL

Variations 2012 - 2013

⊞ Stable entre les deux vagues

↗ À la hausse

↘ A la baisse



(*) cf. partie digitale (des visites virtuelles, des applications mobiles innovantes, des QR Codes, etc.)

La sécurité

Paris Ile-de-France est globalement bien placé parmi les capitales européennes sur le plan de la sécurité. La présence de forces de l'ordre rassure la plupart des visiteurs et contribue à créer un climat serein lors des visites des sites les plus touristiques.

Cependant, le sentiment d'insécurité semble **augmenter par rapport à 2012**, les évocations spontanées de situations malencontreuses étant davantage citées

Les Néerlandais, les Belges, les Français sont les nationalités les plus critiques au sujet de l'insécurité.

Des quartiers plus "sensibles" que d'autres :

Le 18^{ème} arrondissement (principalement les rues adjacentes et les métros à proximité du Sacré Cœur), le musée du Louvre, les abords de la Cathédrale Notre-Dame, la Tour Eiffel, le marché aux puces de Saint Ouen,...

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

A
T
T
E
N
T
E
S



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**
- ✓ Un sentiment de mal-être de certains visiteurs face aux **groupes nombreux d'individus** dans le métro et les sans-abri

MIEUX QUE...

Marseille
Madrid
Barcelone
Moscou
Etats-Unis

EGAL A...

Vienne
Bruxelles

MOINS BIEN QUE...

Versailles
Bruxelles
Berlin
Amsterdam
Londres

Globalement, la destination Paris / Ile-de-France est considérée comme sûre par les visiteurs, même si le sentiment d'insécurité semble se dégrader par rapport à 2012

- En effet, la plupart des visiteurs se sont sentis **en sécurité** lors de leur séjour même si certains ont dû vivre des **situations malencontreuses**, qui ont généré un certain inconfort

- ✓ "A un moment on a essayé de nous voler nos sacs." (Espagne)
- ✓ "Je me suis retrouvé dans des situations particulièrement inconfortables." (Italie)

- Un regard **plus critique** des **Néerlandais**, des **Belges** et des **Français**.

- ✓ "Cela est lié à un manque de surveillance et de présence de police." (Belgique)
- ✓ "Je ne me suis pas du tout senti en sécurité à Paris. Je n'ai presque pas vu de policiers et les escrocs peuvent continuer tranquillement. Cela a gâché nos vacances." (Pays-Bas)
- ✓ "On n'est pas en sécurité à Paris, des jeunes Rom qui rodent autour des touristes, des mendiants." (France)

- Un **sentiment d'insécurité** qui s'accroît **la nuit**.

- ✓ "C'est la nuit qu'il faut faire attention à Paris, surtout pour les vols." (Inde)
- ✓ "A Paris, la nuit, il n'y a personne dans la rue après 23h. Les portes d'entrée sont fermées avec un digicode, vous ne pouvez même pas vous réfugier s'il vous arrive quelque chose." (Allemagne)

- Les principales **"gênes"** vécues concernent les... :

PICKPOCKETS

- ✓ "J'avais peur de sortir mon Smartphone en public. Il y a énormément de vol à l'arraché et il faut en permanence surveiller son sac. Les pickpockets sont très nombreux, cela m'est arrivé." (Belgique)
- ✓ "Certains touristes en groupe ont été agressés par des pickpockets. Cela s'est vraiment mal passé. Pourtant, ce ne serait pas si difficile de régler le problème." (USA)

VENDEURS AMBULANTS

- ✓ "Je ne me sentais pas en sécurité quand on m'approchait le soir pour me vendre quelque chose." (Pays-Bas)
- ✓ "Il y a beaucoup de vendeurs (à la Tour Eiffel, au Sacré-Cœur) et ils peuvent être inopportuns." (Pays-Bas)

REGROUPEMENTS D'INDIVIDUS

- ✓ "Il y avait des bandes qui nous observaient en tant que touristes. On ne connaît pas leurs réelles intentions..." (Espagne)
- ✓ "Un groupe de personnes alcoolisées et agitées est rentré dans la rame, on était mal à l'aise." (Allemagne)

Certains endroits sont jugés comme plus "sensibles" au niveau de la sécurité

■ Les quartiers très touristiques globalement :

- ✓ *"Proche de certains monuments et dans les quartiers très fréquentés, il y a beaucoup de pickpockets. Dans ces endroits, j'évite les "enfants malheureux" qui demandent de l'argent ou une signature." (Pays-Bas)*
- Le **18^{ème}** et plus particulièrement le **Sacré-Cœur**, revient fréquemment dans les endroits les plus à risque.
 - ✓ *"En bas du Sacré Cœur, au niveau du funiculaire, il y a des individus assez pressants et pénibles." (France)*
 - ✓ *"Je ne me suis pas senti en sécurité à Montmartre." (R-U)*
 - ✓ *"A Montmartre, je trouve que la sécurité devrait être renforcée." (Inde)*
- Le **Louvre** et **Notre-Dame**, principalement pour les Américains.
 - ✓ *"Le Louvre c'était un très mauvais endroit, il y avait des pickpockets, et aussi vers Notre Dame." (USA)*
 - ✓ *"J'ai vu qu'ils avaient fermé le Louvre à cause des pickpockets. Je savais que cela pouvait m'arriver à tout moment, j'étais un peu inquiète." (USA)*
- En minorité, la **banlieue parisienne** est notée aussi comme problématique par les Allemands.
 - ✓ *"En banlieue, la situation est plus problématique qu'à Paris." (Allemagne)*
 - ✓ *"A Saint-Ouen, au marché aux puces, on n'était pas à l'aise. On a eu l'impression qu'il y avait plein de délinquants. On a vu l'arrestation de 2 personnes avec l'intervention de plusieurs véhicules de police." (Allemagne)*

■ Et le **métro**, qui souffre d'une mauvaise appréhension des visiteurs.

- ✓ *"Généralement je me sens en sécurité mais c'est vrai que je n'oserais pas prendre le métro seule le soir, car à ces heures-là je ne me sens pas en sécurité et puis il faut dire aussi qu'il y a énormément de pickpockets." (Belgique)*
- ✓ *"Dans le métro, je ne me suis pas sentie très en sécurité lorsqu'il n'y avait pas beaucoup de monde." (Espagne)*
- ✓ *"Les seuls moments où je me suis senti un peu moins en sécurité c'était dans le métro." (Pays-Bas)*
- Une appréhension parfois justifiée pour certains, qui relatent des incidents.
 - ✓ *"C'est surtout près des gares, dans certaines stations de métro ou dans les quartiers touristiques, où les ivrognes sont très nombreux et parfois agressifs !" (Belgique)*
 - ✓ *"Rien ne vaut le métro pour se faire des frayeurs." (France)*
 - ✓ *"La première fois où nous avons pris le métro, un pervers s'est frotté à ma compagne, c'est sans doute le hasard qui fait que ça s'est produit la première fois, mais ça ne me donne pas envie d'y retourner..." (France)*

La présence des forces de l'ordre est un élément fort de réassurance pour la plupart des touristes... qui souhaiteraient en voir davantage

- Le dispositif, principalement visible dans les lieux les plus touristiques, contribue à créer un **climat plus serein et plus réconfortant**, qui rassure les visiteurs.
 - ✓ *"Je crois que c'est l'une des seules villes où tu peux te promener tranquillement et sans préoccupations." (Espagne)*
 - ✓ *"La présence policière et militaire fait que mon séjour s'est plutôt passé dans un climat serein." (France)*
 - ✓ *"Nous avons remarqué la présence de militaires avec des armes de guerre dans les sites touristiques." (Allemagne)*
 - ✓ *"La sécurité était très présente, principalement à la Tour Eiffel. De plus les policiers étaient très sympas." (Inde)*
 - ✓ *"Voir la police nous rassurait." (R-U)*

- Certains visiteurs apprécieraient voir **davantage de policiers sur place**.
 - ✓ *"Il n'y a pas assez de policiers." (Belgique)*
 - ✓ *"J'ai un grand sentiment d'insécurité lorsque je prends le métro ou le RER, il n'y a pas assez de personnel de sécurité à certains endroits." (France)*

- La **présence physique de policiers** est plus rassurante que la mise en place de caméras de surveillance.
 - ✓ *"Globalement, je me suis sentie en sécurité partout, sauf peut-être à la station de RER ou métro Saint Michel, malgré les caméras de surveillance. Le lieu ne m'inspire pas trop confiance." (France)*



Paris Ile-de-France est globalement bien placée parmi les capitales Européennes

MIEUX QUE ...

Marseille
Madrid
Barcelone
Moscou
Etats-Unis

- ✓ "Paris est l'une des villes les plus sûres que j'ai visité, mieux que Madrid." (Espagne)
- ✓ "J'ai plus peur à Marseille mais Paris n'est pas loin." (France)
- ✓ "Moscou est plus dangereux." (Pays-Bas)
- ✓ "Beaucoup plus sûr que Madrid ou Barcelone." (Espagne)
- ✓ "C'est nettement mieux qu'aux Etats-Unis." (Allemagne)

EGALE A ...

Vienne
Bruxelles

- ✓ "Pareil que dans d'autres destinations Européennes." (Espagne)
- ✓ "Il y a une bonne sécurité, comparable à Vienne." (Allemagne)
- ✓ "Par rapport aux autres villes je me suis senti autant en sécurité, car les mesures de sécurité ont été développées, donc je ne vois pas de réelle différence." (France)
- ✓ "Pas plus que dans d'autres grandes villes, comme Bruxelles." (Belgique)
- ✓ "Pareil que dans les autres villes européennes." (R-U)

MOINS BIEN QUE ...

Versailles
Berlin
Amsterdam
Londres

- ✓ "Je me suis senti plus en sécurité à Versailles, parce que là-bas tout est propre et il y a beaucoup de policiers." (Allemagne)
- ✓ "Je n'ai jamais été autant la victime d'escroqueries qu'à Paris. A Londres, je n'ai jamais eu de problèmes." (Pays-Bas)
- ✓ "Un peu plus d'insécurité à Paris qu'à Londres ou Berlin." (Pays-Bas)
- ✓ "Je me sens plus en sécurité à Londres qu'à Paris par exemple..." (France)
- ✓ "Un sentiment d'insécurité un peu plus important que dans les capitales proches comme Londres, Amsterdam ou Bruxelles." (Belgique)



Sécurité

La présence des **forces de l'ordre rend le climat serein**, même si les pickpockets et la mendicité sont cités comme des **points à surveiller**. Le **métro** est perçu comme un endroit **peu sécurisé**. Les Français sont en attente de plus de **personnel de sécurité**.



Sécurité

Les Britanniques **n'ont pas ressenti d'insécurité** lors de leur séjour. Ils déclarent, toutefois, **s'être préparés à être vigilants**, comme dans le cadre d'autres séjours effectués dans des capitales européennes.



Sécurité

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.



Sécurité

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.



Sécurité

La moitié des Allemands soulève **quelques facteurs anxiogènes** 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)**.



Sécurité

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**.



Sécurité

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



Sécurité

Une **majorité** des Américains interrogés se sont sentis **en sécurité**, même s'ils évoquent certaines situations qui les ont un peu **troublés** (ex : sans-abris dans le métro, pickpockets près de Notre-Dame ou du Louvre).



Sécurité

Rien à signaler sur la sécurité concernant les Suisses.



Sécurité

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.



Sécurité

Dans l'ensemble, les touristes russes n'ont pas été préoccupés par la question de l'insécurité lors de leur séjour à Paris. Toutefois, ils ont parfois été **irrités par les vendeurs à la sauvette près des sites touristiques**.