



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

politique du tourisme

Question écrite n° 21353

Texte de la question

Mme Chantal Robin-Rodrigo appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat au tourisme sur la nécessité de mettre en place dans notre pays une « police touristique ». En effet, ce type d'organisme existe dans d'autres pays (la Grèce, en particulier) et a pour mission de renseigner, de protéger, de contrôler et, si besoin est, d'assister les touristes étrangers si un incident venait à intervenir au sujet des prestations touristiques achetées. Son efficacité est jugée comme excellente et permet de renforcer l'image de sérieux d'un pays au sujet de la qualité et du suivi de l'accueil qui est réservé aux touristes étrangers. Elle lui demande donc désormais de lui indiquer ses intentions au sujet de ce dossier.

Texte de la réponse

Les touristes étrangers en visite en France, comme les nationaux, peuvent accéder aux services destinés à assurer leur protection et leur information. Ainsi, en cas de vol par exemple, ils peuvent se tourner vers la police nationale ou la gendarmerie pour traiter leurs plaintes. S'ils ne sont pas satisfaits d'une prestation touristique (café, hôtellerie, restauration, camping, etc.), ils peuvent s'adresser à la préfecture du département où ils séjournent pour faire part de leurs récriminations. La préfecture traitera alors ces réclamations, notamment en faisant appel au service compétent (DDCCRF, DDASS, services vétérinaires, etc.). En ce qui concerne l'accueil, les offices de tourisme et syndicats d'initiative remplissent la mission d'information touristique et d'accueil que sont en droit d'attendre les touristes séjournant en France. Il n'est donc pas envisagé de mettre en place une « police touristique ». Il peut toutefois être précisé que dans le cadre du plan qualité France le secrétariat d'État au tourisme envisage des mesures pour améliorer la qualité de l'accueil, des produits et des services touristiques » afin de renforcer l'attractivité et la promotion de la France, en particulier pour les touristes étrangers.

Données clés

Auteur : [Mme Chantal Robin-Rodrigo](#)

Circonscription : Hautes-Pyrénées (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21353

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : tourisme

Ministère attributaire : tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 juillet 2003, page 5352

Réponse publiée le : 22 septembre 2003, page 7348