

Welcome
to Barcelona
Bienvenue à Barcelone

[bcn.cat/
civisme](http://bcn.cat/civisme)



Welcome to Barcelona

Bienvenue à Barcelone

Ajuntament de
Barcelona



Welcome to Barcelona

Bienvenue à Barcelone

Sommaire

1. Bienvenue à Barcelone	04
2. Barcelone, une ville sûre	06
3. Vivez Barcelone	08
4. N'oubliez pas	12
5. Services d'urgences et service d'information	14
6. Guide d'informations et services pour les visiteurs	16

Bienvenue à Barcelone

1

BARCELONE EST UNE VILLE DIVERSE

En parcourant simplement ses quartiers, vous pourrez en découvrir la vitalité et l'amabilité de ses gens.

En vous promenant dans ses rues, ses places et ses parcs, vous pourrez vous mêler à ses habitants et vous laisser surprendre par son architecture, son art, ses boutiques...

Barcelone est une ville à vivre qui possède un caractère ouvert et cohésif que nous souhaitons préserver. Nous faisons nos meilleurs efforts pour que vous trouviez une ville jolie, propre et sûre ; c'est pourquoi nous vous demandons de nous y aider en respectant nos coutumes et nos normes de cohabitation

Barcelone est une ville sûre. Néanmoins, s'agissant d'une grande ville, nous vous recommandons de tenir compte des différents conseils et informations que nous vous donnons pour passer un excellent séjour chez nous.

Et si vous avez besoin d'une assistance spéciale, vous pouvez vous adresser aux services existant pour les situations d'urgence.

Nous voulons que vous vous sentiez bien dans notre ville, que vous viviez une bonne expérience et que vous ayez envie de revenir nous voir.

Xavier Trias
Maire de Barcelone

Barcelone, une ville sûre



LA SÉCURITÉ DANS LA VILLE, LE SYSTÈME DE SÉCURITÉ ET LE MODÈLE DE POLICE

Il existe à Barcelone deux corps de police, la Guàrdia Urbana et les Mossos d'Esquadra ; ces deux corps effectuent des patrouilles dans la ville et veillent à la sécurité des personnes, l'ordre sur la voie publique et le respect des normes.

Barcelone est une ville sûre mais, à l'instar de toute grande ville, certains endroits et certaines situations présentent un plus grand risque de vols et larcins.

Nous vous recommandons d'avoir une attitude préventive et de surveiller vos objets personnels, notamment aux endroits très fréquentés et dans les transports en commun.

Votre vigilance, ainsi que la prévention et la protection de vos effets rendront votre séjour dans la ville plus sûr.



Guàrdia Urbana




mossos d'esquadra


Vivez Barcelone

Conseils pour votre sécurité personnelle dans des endroits très fréquentés, sur la terrasse des cafés, dans des lieux de circulation de personnes et bagages (gares, halls d'hôtels, etc.), queues d'attente, etc.

3



3.1 BAGAGES



QUAND VOUS ARRIVEZ ET REPARTEZ

Dans les gares, pendant l'attente d'un transport et dans les halls de votre lieu d'hébergement

- Il est important de ne pas perdre de vue les bagages, les paquets ou tout autre objet personnel.
Il est conseillé d'identifier tous les bagages que vous avez avec vous.

DÉPLACEMENTS

Transport en commun

- Sur les quais et aux arrêts comme à l'intérieur des véhicules, gardez vos sacs fermés et surveillés.

Bagages et autres objets personnels à l'intérieur des véhicules

- Évitez de laisser des paquets et des objets à la vue à l'intérieur des véhicules, notamment ceux de valeur (portefeuilles, téléphones, sacs, appareils électroniques, etc.).
- Même si vous vous gardez dans un parking surveillé, fermez votre voiture à clé, laissez les fenêtres levées et emportez le ticket d'entrée.

3.2 HÉBERGEMENT



SI VOUS PASSEZ LA NUIT DANS LA VILLE

Dans un hôtel

- Le personnel de réception et la Direction de l'hôtel peuvent résoudre vos doutes et s'occuper de vos besoins.

Dans un appartement ou un autre type d'hébergement touristique

- Respectez-en les normes et les conditions d'occupation. N'en dépassez pas la capacité et n'organisez pas d'activités pouvant déranger les autres clients.
En cas de doute, contactez la réception ou l'administration de l'hébergement.

Dans un logement particulier

- Respectez les normes de cohabitation de la communauté de voisins. Veillez à ne pas réaliser d'activités pouvant déranger les voisins, notamment aux heures nocturnes et les jours de repos.

Vivez Barcelone

3

3.3 OBJETS PERSONNELS



QUAND VOUS VOUS PROMENEZ DANS LA VILLE

Dans la rue

- N'ayez sur vous que l'argent, les cartes bancaires et les objets dont vous avez besoin et il vaut mieux les ranger dans une poche intérieure ou dans un sac fermé.

Dans les transports en commun

- Sur les quais et aux arrêts comme à l'intérieur des véhicules, gardez vos sacs fermés et surveillés. Il vaut mieux ranger votre argent, vos cartes bancaires et vos documents dans les poches avant et intérieures.

Dans les parcs et aux terrasses

- Protégez vos objets personnels tels que documents, clés, argent, cartes bancaires et objets de valeur (téléphones, appareils photographiques, etc.) et ne les perdez pas de vue, notamment dans les endroits très fréquentés.

Sur la plage

- Surveillez vos objets personnels et ne les perdez pas de vue. Si vous devez vous absenter un instant, demandez à quelqu'un de votre confiance de les surveiller.

À l'intérieur des véhicules

- Évitez de laisser des paquets et des objets à la vue à l'intérieur des véhicules, notamment ceux de valeur (portefeuilles, téléphones, sacs ou appareils électroniques, etc.) et même si vous vous garez dans un parking surveillé, fermez la voiture à clé et laissez les fenêtres levées.

3.4 SE DÉPLACER EN VILLE



SI VOUS VOUS DÉPLACEZ À PIED, À VÉLO OU EN TRANSPORT EN COMMUN OU PRIVÉ

En vous promenant

- Évitez de heurter quelqu'un, cela peut-être une occasion de vol.

À vélo

- Circulez sur les voies cyclables quand il y en a et dans les zones ayant une vitesse limitée à 30 km/h.
- Si vous circulez sur le même espace que les piétons, n'oubliez pas qu'ils ont la priorité ; il faut respecter une distance de sécurité, leur céder le passage et ne pas dépasser la vitesse de promenade.

- Comme pour les autres véhicules, vous devez respecter les panneaux de circulation.

- Et la nuit, n'oubliez pas de circuler éclairé.

Dans les transports en commun

- Pour accéder au réseau de métro ou d'autobus, vous devez acheter et valider le titre de transport.
- Il vaut mieux ranger l'argent, les cartes bancaires et les documents dans les poches avant et intérieures.
- Il existe dans le réseau de transport en commun une surveillance policière de sécurité.

En voiture

- Quand vous circulez, méfiez-vous des personnes qui vous signalent que votre véhicule a un problème (pneu crevé, phares grillés, etc.). Une station-service est un bon endroit où vous arrêter pour réviser le véhicule.

3.5 ACTIVITÉS INDÉSIRABLES

Il y a des normes de comportement à respecter et partager pour que l'espace public soit l'espace de tout le monde



Prostitution

- La prostitution est une activité interdite dans l'espace public et aussi bien l'engagement de services sexuels que l'activité sexuelle sur la voie publique sont passibles de sanctions.



Routes d'alcool

- La promotion de routes présentant une offre de consommation d'alcool est une pratique illégale. Une consommation abusive d'alcool comporte un risque pour votre santé et peut engendrer des situations de désordre sur la voie publique. Ces propositions peuvent être liées à un réseau clandestin d'offre et vente de produits de basse qualité et provenance douteuse.

Vente de boissons alcoolisées sur la voie publique

- La vente de boissons alcoolisées sur la voie publique est aussi illégale. Les canettes ont souvent été stockées et maniées sans mesures d'hygiène et peuvent comporter un risque pour la santé.

Vente d'alcool aux moins de 18 ans

- Les établissements ne peuvent vendre de boissons alcoolisées qu'aux personnes majeures.

Vente d'alcool à partir de minuit

- Seuls les établissements autorisés peuvent vendre des boissons alcoolisées à partir de minuit.

Consommation d'alcool sur la voie publique

- La consommation d'alcool sur la voie publique est interdite.

3.6 ESCROQUERIES



Bonneteurs

- Les jeux de hasard et de bonneteau, la cartomancie, la

mendicité ou l'offre de certains services et distractions ont souvent un but d'escroquerie. Ne vous y arrêtez pas.

Collecte d'argent

- Certaines personnes profitent de la bonne volonté de ceux qui veulent collaborer à des causes solidaires. Méfiez-vous des personnes qui vous demandent de l'argent pour des organismes ou des causes inconnus, elles appartiennent souvent à des réseaux de mendicité liés à des pratiques illégales ou d'abus.

Marchands ambulants illégaux

- Méfiez-vous des personnes qui vous proposent de manière ambulante des services et des objets. Leur provenance est souvent douteuse et ils n'ont aucune garantie. La vente ambulante sans autorisation est illégale.

Laveurs de pare-brise

- L'offre et la demande ou la participation à cette activité sont interdites et passibles de sanctions.

N'oubliez pas

La ville est un espace de cohabitation que nous devons préserver. En respectant les autres citoyens, les espaces et les biens communs nous la rendrons plus confortable.

4

LES PIÉTONS ONT LA PRIORITÉ



Bicyclettes

Les usagers de bicyclettes doivent circuler sur les voies aménagées et céder le passage aux piétons.

Les personnes qui utilisent d'autres éléments de locomotion (comme les skates, segways®, etc.), doivent s'informer sur les conditions d'utilisation et sur les espaces spécialement aménagés.

LES ACTIVITÉS DANS L'ESPACE PUBLIC DOIVENT RESPECTER LES AUTRES CITOYENS



S'habiller



Prostitution



Alcool

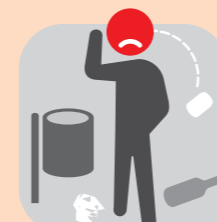


Bruit



Dormir

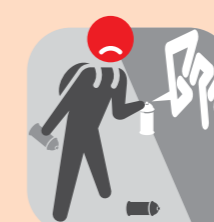
GARDER LES ESPACES PROPRES EST UNE RESPONSABILITÉ DE TOUS



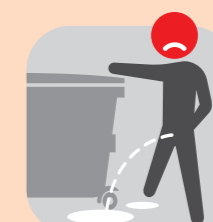
Poubelles



Vandalisme



Graffitis



Besoins physiologiques

Les attitudes inciviques peuvent être dénoncées par les autres citoyens et sanctionnées par la police.

Services d'urgences et service d'information

Si vous avez une urgence ou si vous avez besoin de résoudre des situations imprévues, la ville dispose de services d'accueil et d'information pour vous aider.

5

EN CAS D'ACCIDENT



SERVICES D'URGENCES
Téléphone d'urgences de sécurité et médicales
24 heures sur 24

EN CAS D'URGENCE DE CIRCULATION



Services d'urgences pour les accidents de la circulation

EN CAS DE BESOIN D'INFORMATION



SERVICE D'INFORMATION
Téléphone d'information sur les services de Barcelone 24 heures sur 24

PERTE/VOL D'OBJETS PERSONNELS : PORTER PLAINTE À LA POLICE

En cas de perte ou de vol de bagages ou d'autres objets, vous devez porter plainte à la Police. Vous pouvez vous adresser aux commissariats de police des Mossos d'Esquadra ou le faire sur www.gencat.cat (rubrique Sécurité/Plaintes via Internet)

La Guàrdia Urbana peut aussi s'occuper des plaintes pour la perte de documents et pour les larcins, vols et dommages quand l'auteur est inconnu ou ne peut être identifié. Les commissariats de Ciutat Vella, Eixample, Sarrià-Sant Gervasi et Sant Andreu sont ouverts 24 heures sur 24 ; ceux d'Horta-Guinardó et Sant Martí, de 06 h 00 à 22 h 00
www.bcn.cat/guardiaurbana

Si vous logez dans un hôtel, demandez en réception si vous pouvez déposer votre plainte à l'hôtel.

ESCROQUERIE

Si vous vous trouvez dans une situation d'escroquerie, portez plainte à la police.

SERVICE DES CONSOMMATEURS

Les consommateurs disposent d'un système de défense, si nécessaire, dans les établissements mêmes ou à l'Office Municipal d'information du Consommateur.
www.bcn.cat/omic

BLESSURES OU MALADIE : SOINS MÉDICAUX

En cas d'indisposition, maladie ou accident, vous pouvez vous adresser à n'importe quel centre sanitaire. Les soins médicaux d'urgence sont garantis pour tous par le réseau sanitaire public.
www.gencat.cat/catsalut

URGENCES ET CATASTROPHES NATURELLES

Suivez les instructions fournies par les Services de Prévention et Extinction des Incendies et Sauvetage (Pompiers et Protection Civile).
www.bcn.cat/bombers

DOCUMENTS

Les consulats vous recevront et résoudront vos doutes et incidents relatifs aux documents nécessaires pour voyager.
www.maec.es (rubrique Ambassades et Consulats)

AUTRES POINTS D'ASSISTANCE

Les commerces de la ville sont une bonne référence pour demander des informations et de l'aide. Ils seront enchantés de vous recevoir et vous orienter.

Guide d'informations et services pour les visiteurs

6

URGENCES

POLICE Guàrdia Urbana

Tel. 112

www.bcn.cat/guardiaurbana

POLICE Mossos d'Esquadra

Tel. 112

www.gencat.cat/mossos

SANTÉ

Urgences médicales

Tel. 112

www.gencat.cat
(rubrique Santé/Canal Santé)

**SAUVETAGE ET EXTINCTION
DES INCENDIES**

Tel. 112

www.bcn.cat/bombers

TRANSPORT EN COMMUN

**TMB
(TRANSPORTS MÉTROPOLITAINS
DE BARCELONE)**

Méto • Bus • Taxi

Tel. (+34) 933 187 074

www.tmb.cat

**TAXIS ADAPTÉS
(TAXI AMIC)**

Pour les personnes à mobilité
réduite

Tel. (+34) 934 208 088

**FAUTEUILS ADAPTÉS
(COSMO SCOOTER)**

Pour les personnes à mobilité
réduite

Tel. (+34) 933 211 124

**FGC (CHEMINS DE FER DE LA
GENERALITAT DE CATALUNYA)**

Tel. (+34) 932 051 515

www.fgc.cat

RENFE

Information et service clientèle

Tel. (+34) 902 240 202

www.renfe.com

**GARE BARCELONE NORD
(TERMINAL D'AUTOBUS)**

Information

Tel. (+34) 902 260 606

www.barcelonanord.com

INFORMATION GÉNÉRALE

BARCELONE INFORMATION

Information générale sur les
services de Barcelone

Tel. 010*

www.bcn.cat

MAIRIE DE BARCELONE

Information générale sur les
services de Barcelone

Tel. (+34) 934 022 700

www.bcn.cat

BARCELONE TOURISME

Information touristique

- 16 points d'information plus
des terminaux de croisières
- Accueil téléphonique au

Tel. (+34) 932 853 834

Du lundi au samedi,
de 08 h 00 à 20 h 00.
Dimanche et jours fériés, de
08 h 00 à 14 h 00.

www.barcelonaturisme.cat

GENERALITAT DE CATALUNYA

Information générale sur les
services de la Generalitat
de Catalunya

Tel. 012

www.gencat.cat

*Prix : établissement appel : 0,47€.
Coût/min : 0,06€. Tarifé par secondes. TTC.



Guide d'informations et services pour les visiteurs

ROUTES

AUTOROUTES DE CATALOGNE

Information

Tel. (+34) 902 200 320

Service clientèle

Tel. (+34) 932 305 200

www.aucat.es

ROUTES DE CATALOGNE

Information

Tel. (+34) 900 123 505
(+34) 938 890 460

www.gencat.cat

ACCIDENTS DE LA CIRCULATION

Police (Guàrdia Urbana)

Tel. 092

www.bcn.cat/guardiaurbana

VICTIMES D'ACCIDENTS DE LA

CIRCULATION

Information

Tel. (+34) 900 100 268

www.gencat.cat

AÉROPORTS

AÉROPORT DE BARCELONE EL PRAT

Information et service clientèle

Tel. (+34) 902 404 704

www.aena-aeropuertos.es

AÉROPORT DE REUS

Information

Tel. (+34) 902 404 704

Service clientèle

Tel. (+34) 913 211 000

www.aena-aeropuertos.es

AÉROPORT DE GIRONA-COSTA BRAVA

Information

Tel. (+34) 972 186 600

Service clientèle

Tel. (+34) 972 186 708

www.girona-airport.cat

PORTS

AUTORITÉ PORTUAIRE DE BARCELONE

Information

Tel. (+34) 902 222 858

Service clientèle

Tel. (+34) 933 068 800

www.portdebarcelona.es

Welcome
to Barcelona
Bienvenue à Barcelone