

# SUIVI DE LA SATISFACTION DES TOURISTES

Baromètre du 2<sup>ème</sup> trimestre 2014



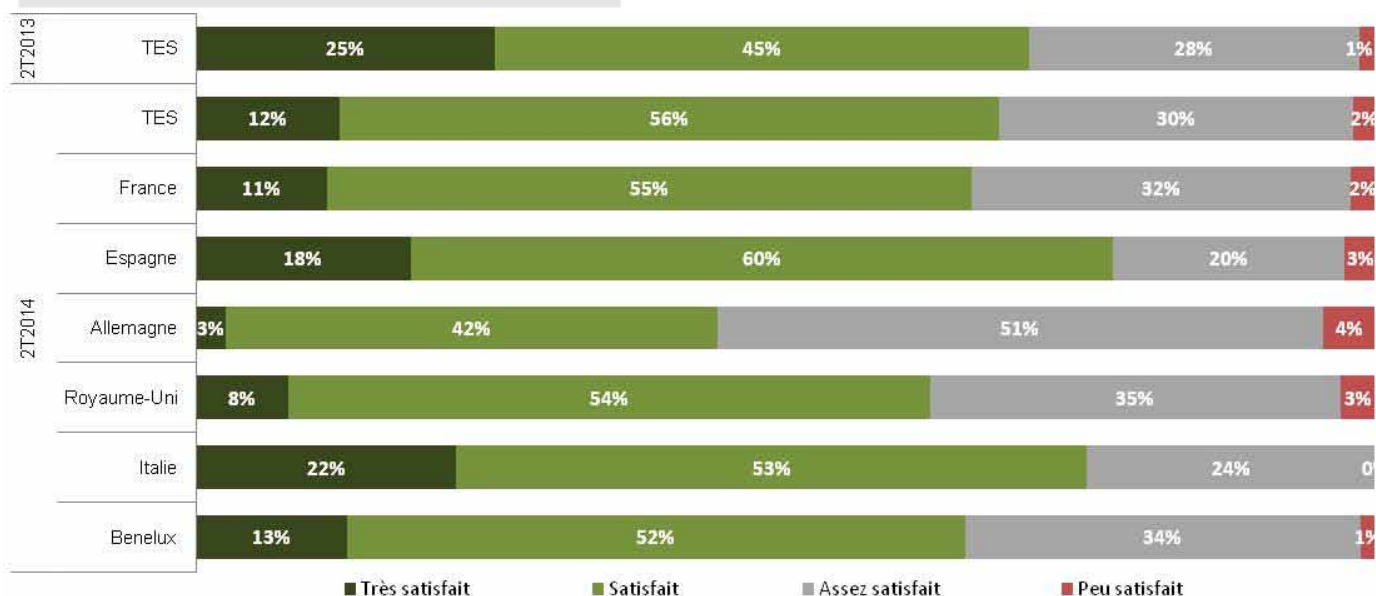
OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C

23, rue Mohammed Abdou, Palmier, Casablanca - Maroc - Tél. : +212 5 22 42 74 82 - Fax : +212 5 22 90 76 08  
Email : [contact@observatoiredu tourisme.ma](mailto:contact@observatoiredu tourisme.ma) - Site : [www.observatoiretourisme.ma](http://www.observatoiretourisme.ma)

# BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 2<sup>ème</sup> trimestre 2014

## Satisfaction globale

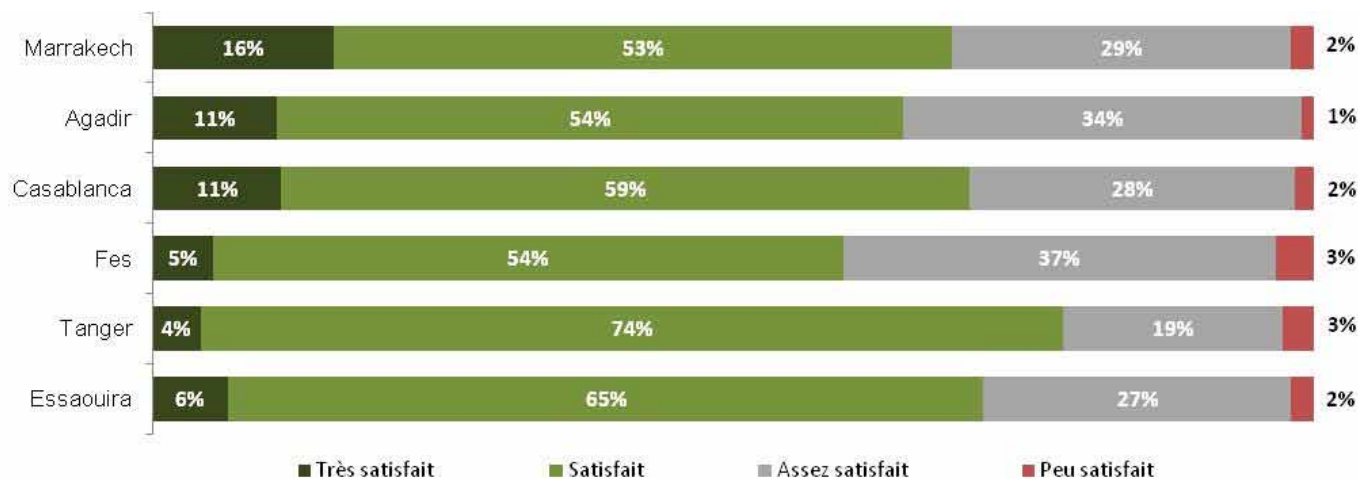
### Appréciation globale selon le pays émetteur



Pendant le 2<sup>ème</sup> trimestre de 2014, 68% des touristes étrangers interrogés déclarent être très satisfaits ou satisfaits contre 71% le 2<sup>ème</sup> trimestre de l'an dernier. 30% des touristes sont assez satisfaits et seulement 2% sont peu satisfaits de leur voyage au Maroc.

Les espagnols et les italiens sont les plus satisfaits avec une part de 78% et 76% respectivement, suivis par les français avec 66% des touristes très satisfaits ou satisfaits, quant aux touristes allemands, ils sont les moins satisfaits (44% de très satisfaits/satisfaits).

### Appréciation selon la destination

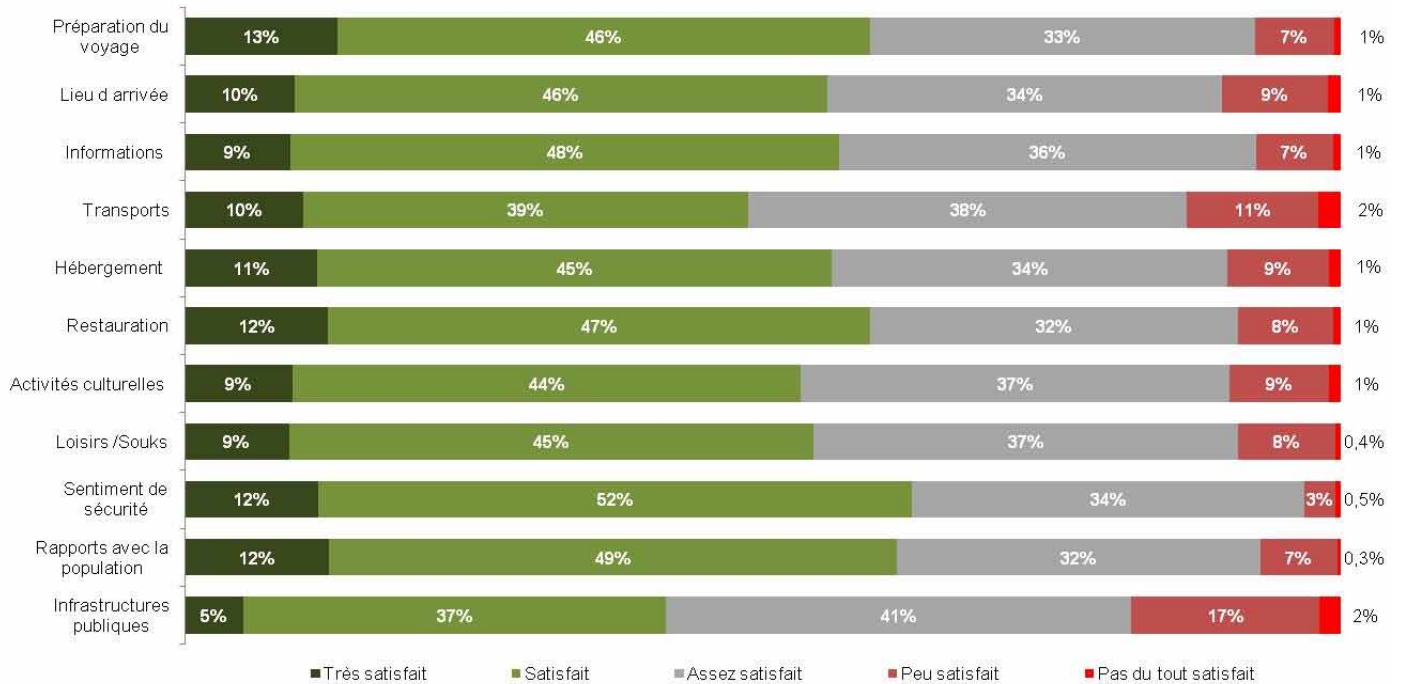


Par destination, la ville de Tanger se classe en tête avec 78% des touristes satisfaits ou très satisfaits, suivie par Casablanca et Essaouira (70% des touristes sont très satisfaits ou satisfaits). Par contre, Fès a le niveau de satisfaction le plus faible avec un taux de 59% des satisfaits ou très satisfaits.



# BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 2<sup>ème</sup> trimestre 2014

## Appréciation détaillée selon les différents éléments de séjour



L'analyse de la satisfaction des touristes étrangers par rapport aux différents produits et services consommés au Maroc démontre que le sentiment de sécurité recueille le meilleur taux de satisfaction des touristes (64% de satisfaction), suivi par les rapports avec la population (61% de satisfaction). Par contre, les infrastructures publique et le transport urbain engendrent les proportions les plus élevées en terme d'insatisfaction ( 19% et 13% respectivement).

## Principales attentes des touristes



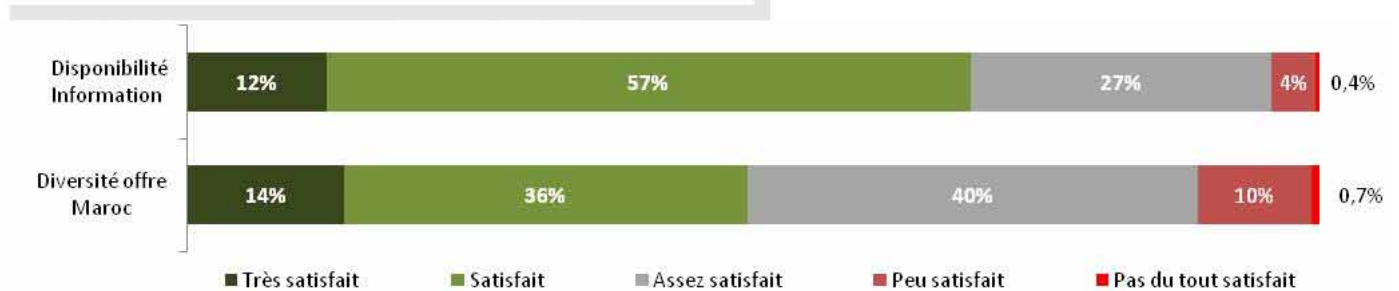
L'analyse des attentes des touristes permet d'identifier les éléments les plus importants pour qualifier leurs voyage de réussi. En effet, le lieu d'arrivée ou de retour, les informations obtenues pendant le séjour, les transports au Maroc, le sentiment de sécurité et les infrastructures publiques sont les 5 éléments les plus importants exprimés par 7 touristes sur 10.



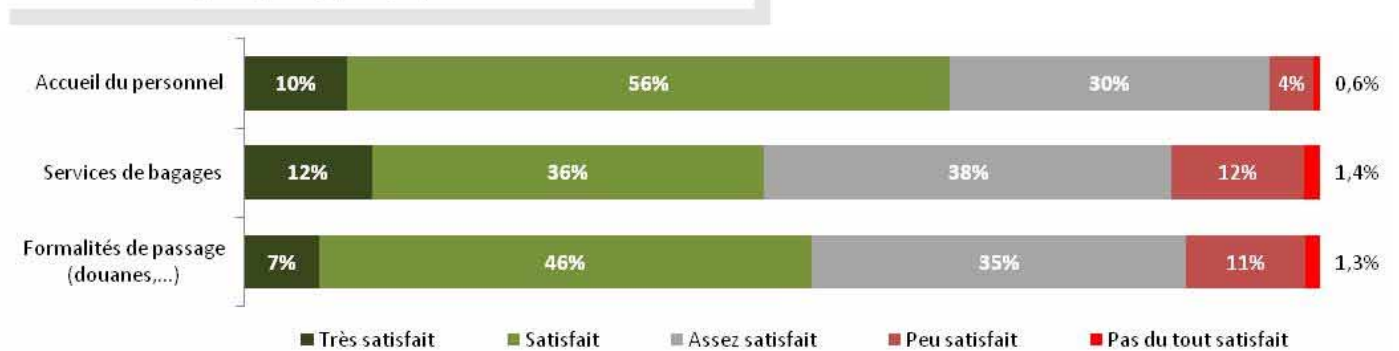
# BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 2<sup>ème</sup> trimestre 2014

## Satisfaction par étapes du parcours client

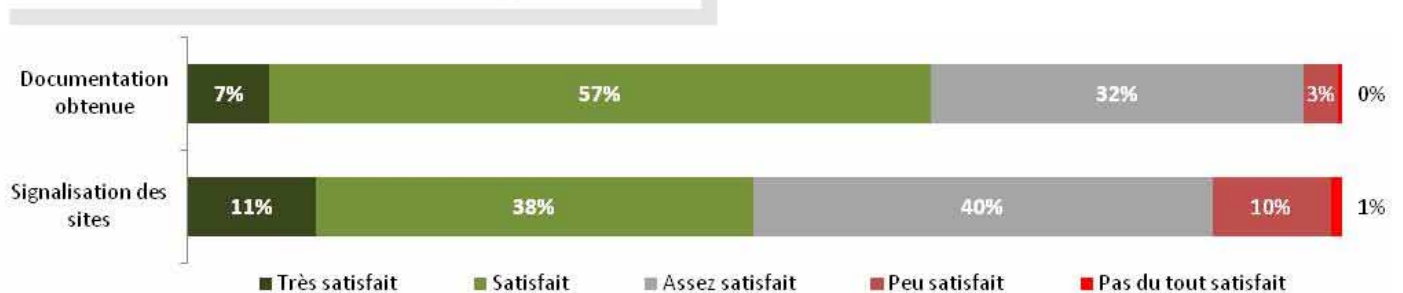
### Préparation du voyage



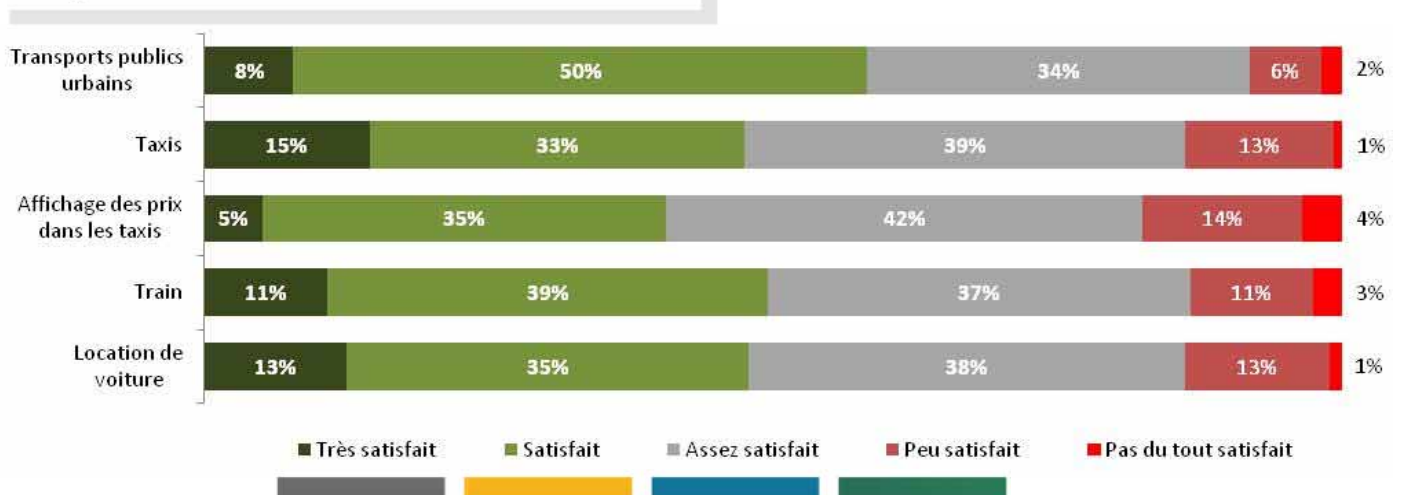
### Lieu d'arrivée (aéroport, port,...)



### Documentation obtenue au cours du séjour



### Transport urbain



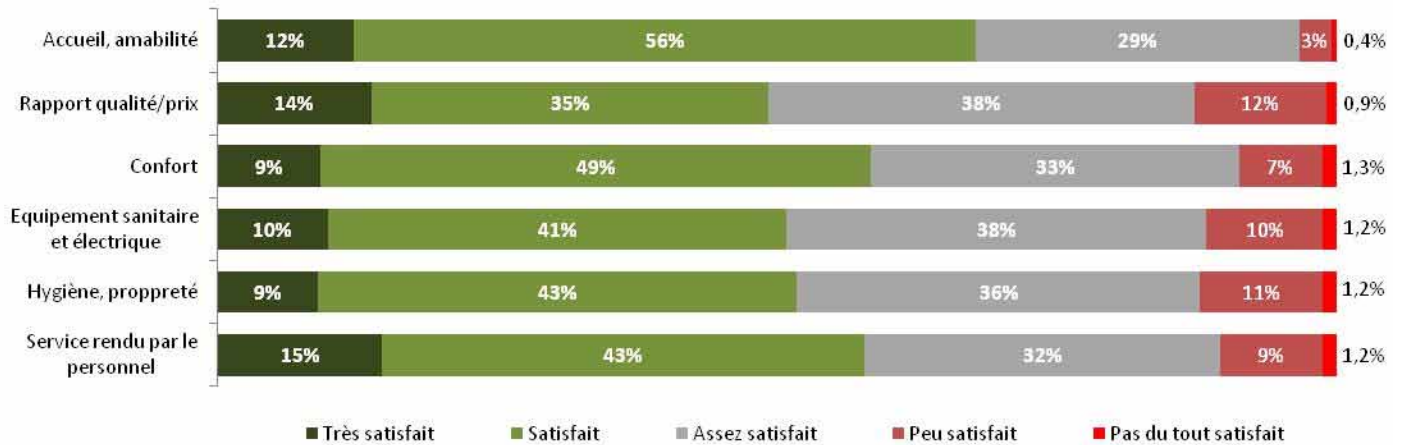
# BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 2<sup>ème</sup> trimestre 2014



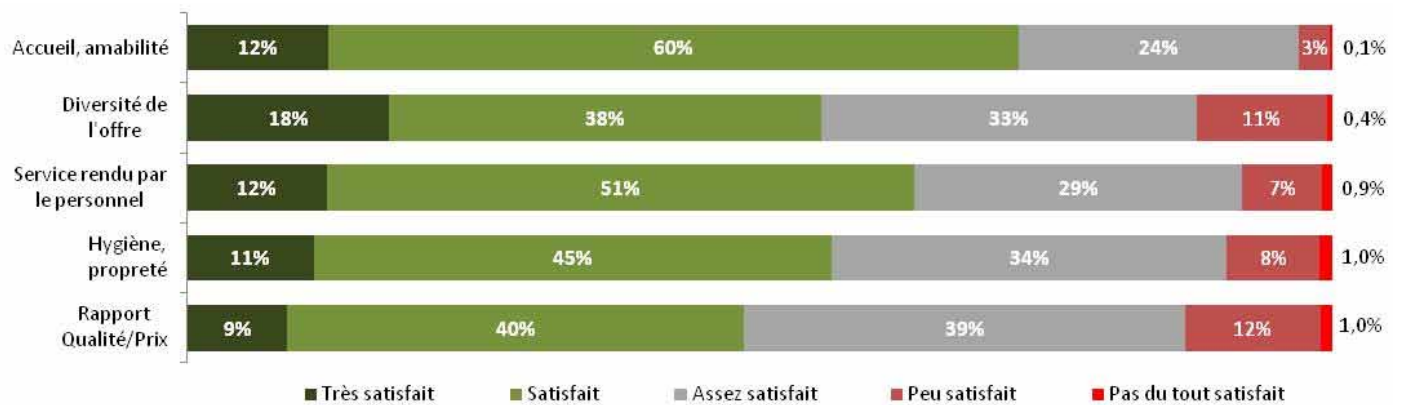
OBSERVATOIRE DU TOURISME  
MAROC

## Satisfaction par étapes du parcours client

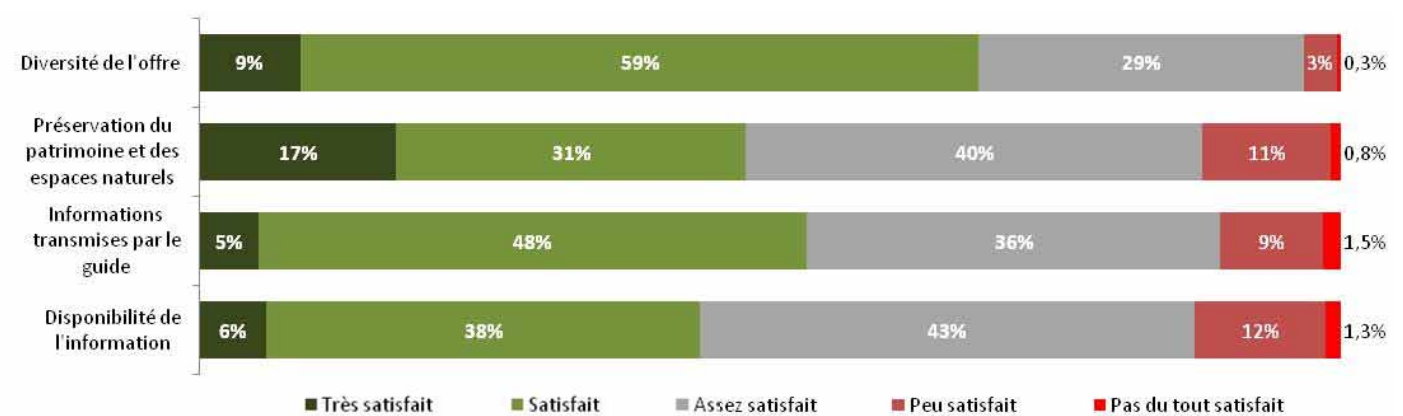
### Hébergement



### Restauration



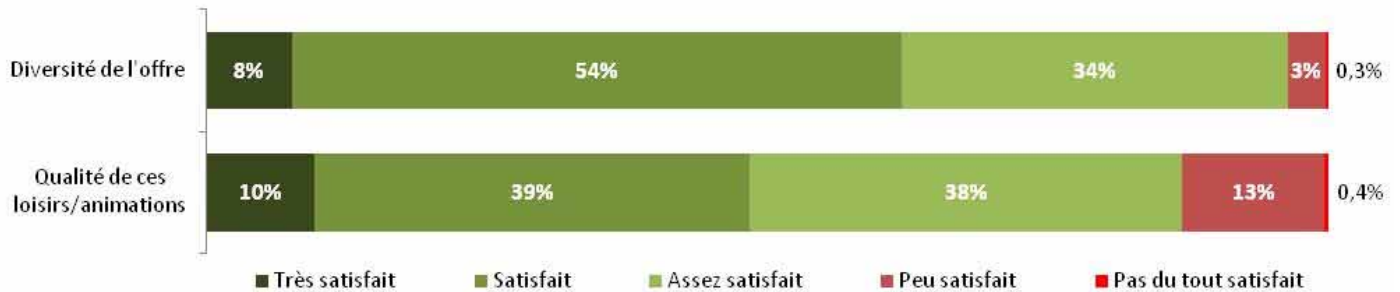
### Activités culturelles



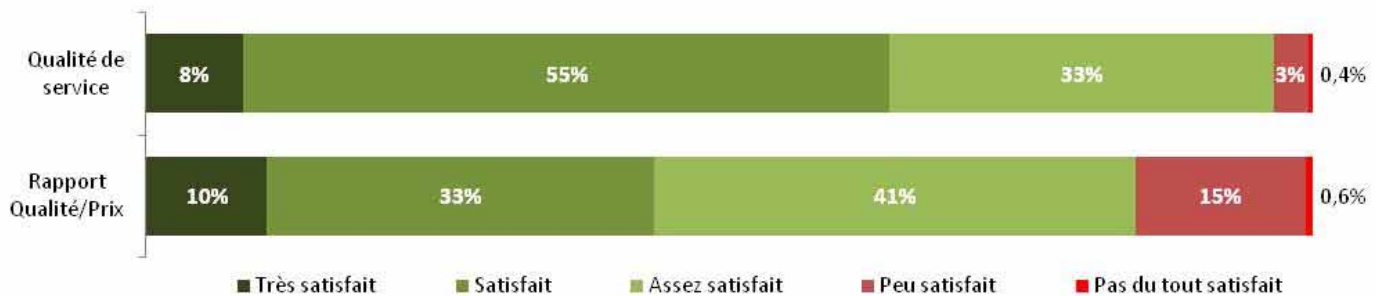
# BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 2<sup>ème</sup> trimestre 2014

## Satisfaction par étapes du parcours client

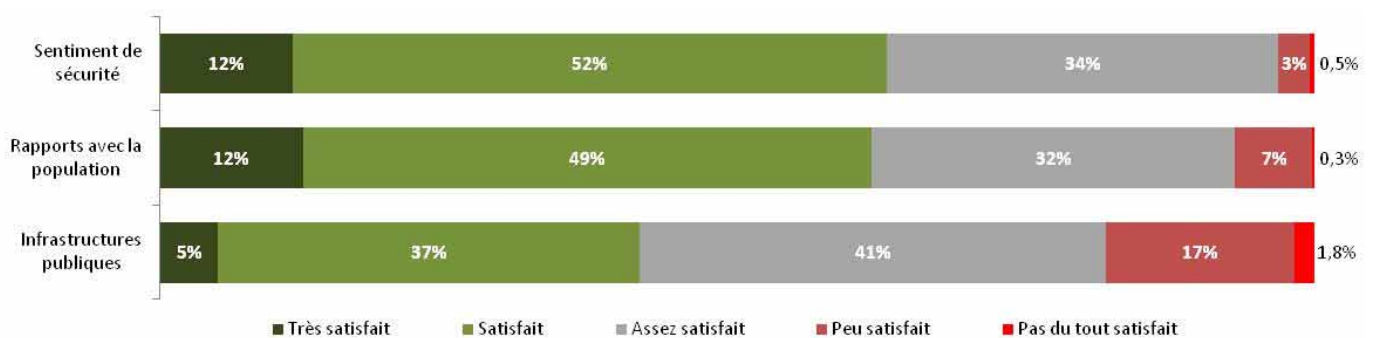
### Loisirs et animations touristiques



### Marchands dans les bazars/souks



### Sécurité/Infrastructures publiques



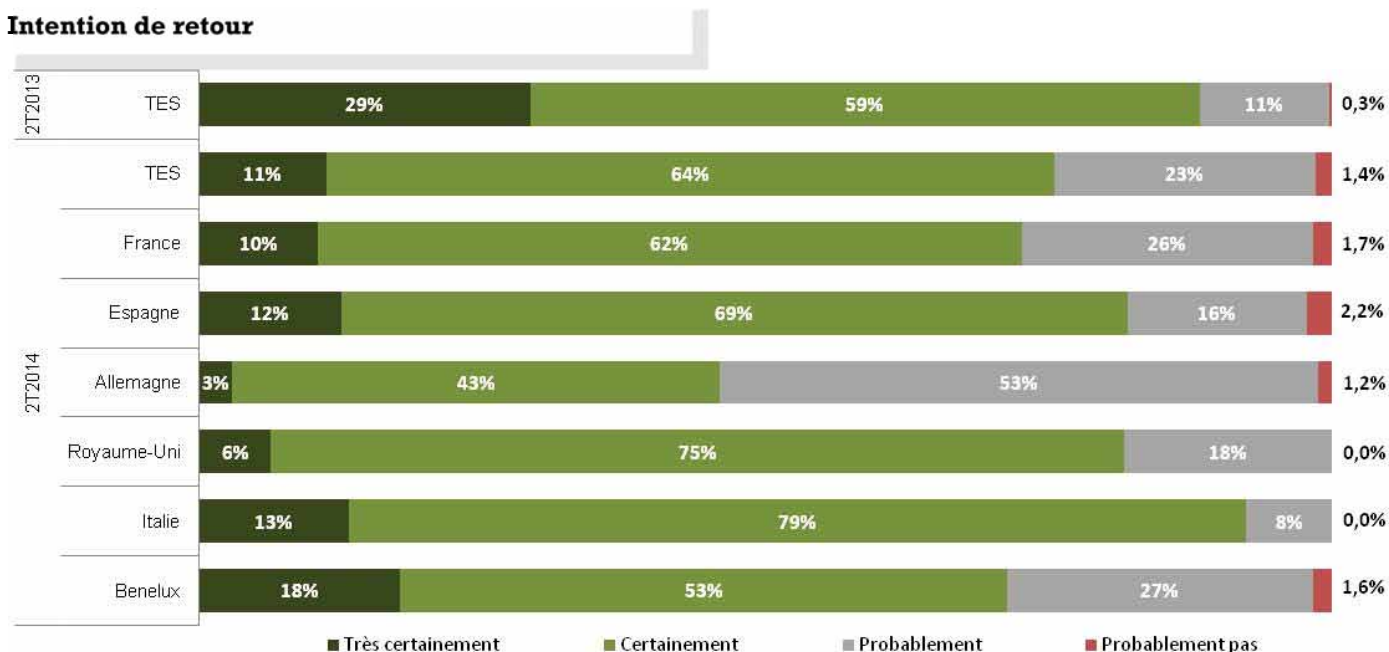
# BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 2<sup>ème</sup> trimestre 2014



OBSERVATOIRE DU TOURISME  
MAROC

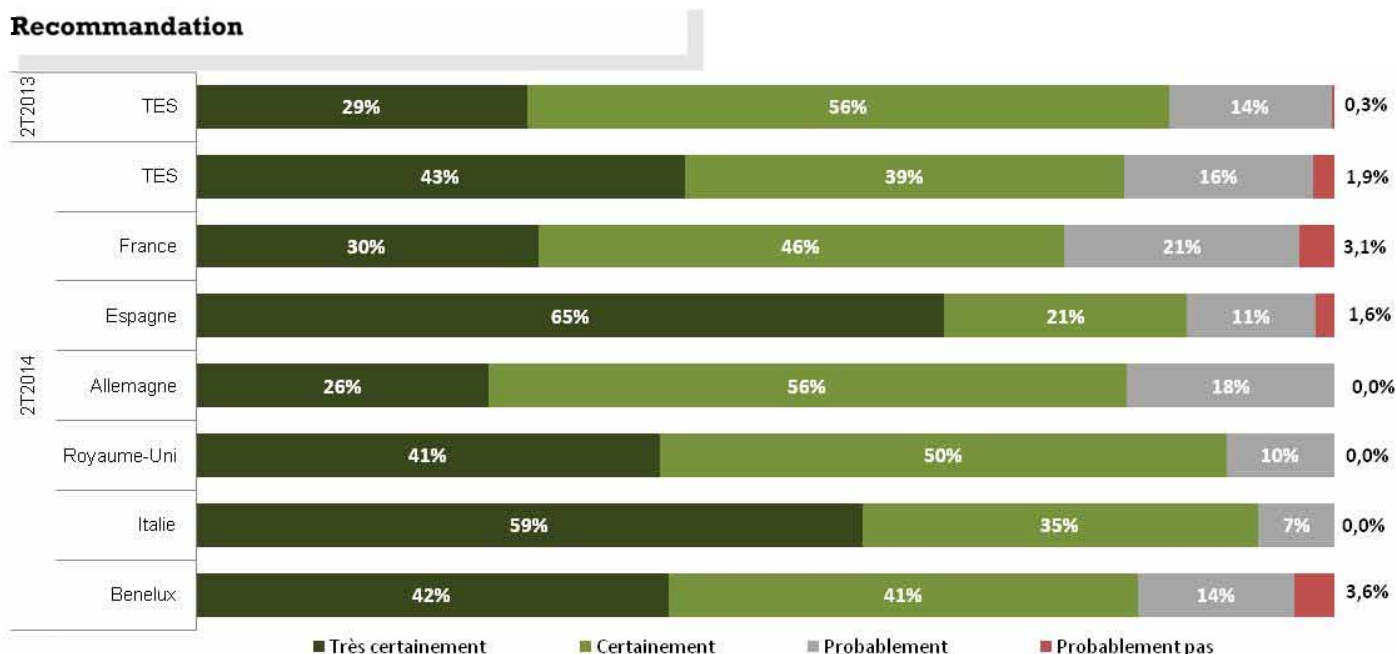
## Intention de retour et de recommandation

### Intention de retour



Les touristes qui veulent certainement et très certainement revisiter le Maroc constituent une part de 75%, en particulier chez les italiens (92%) et les touristes britanniques (82%). Cependant, cette proportion est plus faible chez les allemands avec un taux de 46% d'intention de revisiter le Maroc.

### Recommandation



81% des touristes étrangers ont déclaré qu'ils recommanderaient très certainement ou certainement le Maroc. Cette proportion varie selon les pays, en effet, 93% des italiens et 90% des britanniques sont les plus disposés à recommander la destination Maroc. Tandis que cette proportion est plus faible chez les touristes français (76%) et 3% parmi eux affirment ne pas avoir l'intention de le recommander .

