

SUIVI DE LA SATISFACTION DES TOURISTES

Baromètre du 3^{ème} trimestre 2014



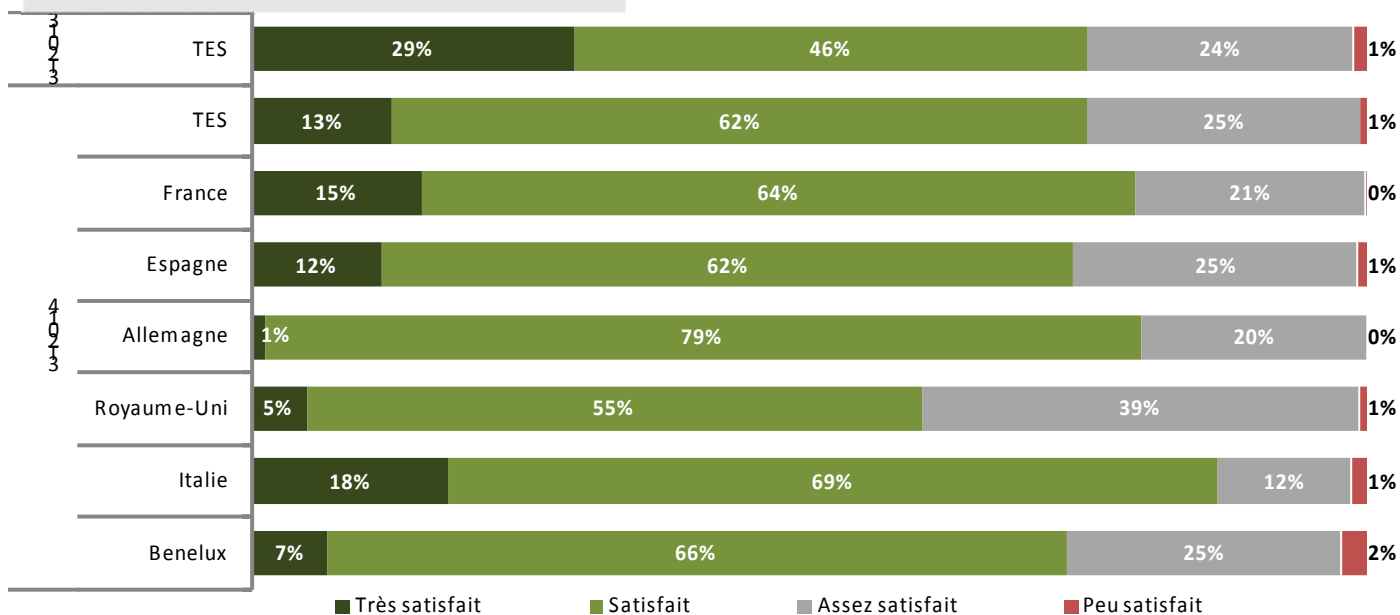
OBSERVATOIRE DU TOURISME
M A R O C

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 - Site : www.observatoiretourisme.ma

BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 3^{ème} trimestre 2014

Satisfaction globale

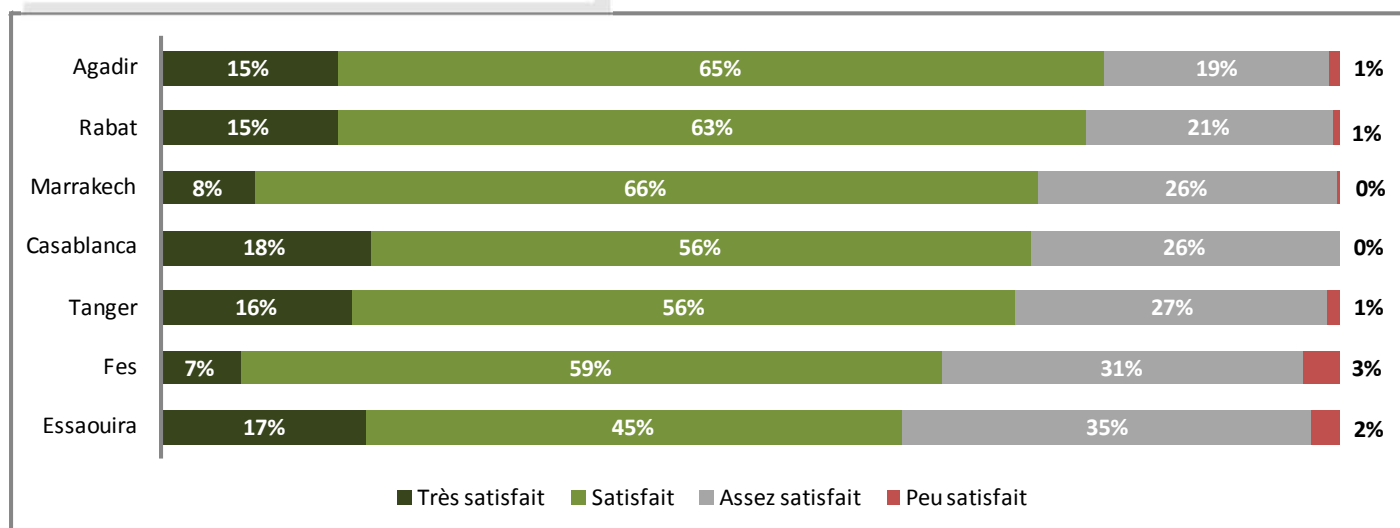
Appréciation globale selon le pays émetteur



Pendant le 3^{ème} trimestre de 2014, 75% des touristes étrangers interrogés déclarent être très satisfaits ou satisfaits soit le même taux de satisfaction enregistré le 3^{ème} trimestre de l'an dernier. 24% des touristes sont assez satisfaits et seulement 1% sont peu satisfaits de leur voyage au Maroc.

Les italiens sont les plus satisfaits avec une part de 87%, également 80% des français et 79% des allemands sont très satisfaits ou satisfaits, quant aux touristes britanniques, ils sont les moins satisfaits (60% de très satisfaits/satisfaits).

Appréciation selon la destination

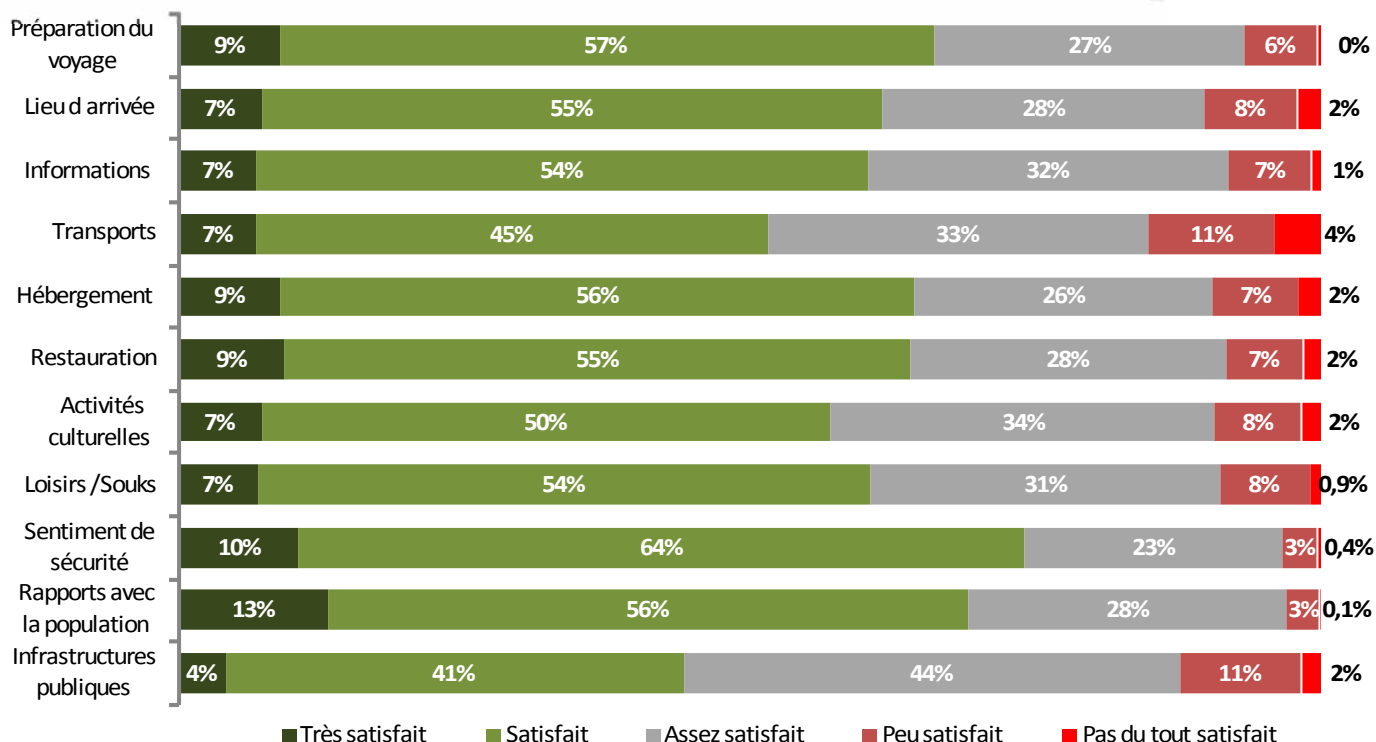


Par destination, la ville d'Agadir se classe en tête avec 80% des touristes satisfaits ou très satisfaits, suivie par Rabat (78% des touristes sont très satisfaits ou satisfaits). Par contre, Essaouira a le niveau de satisfaction le plus faible avec un taux de 63% des satisfaits ou très satisfaits.



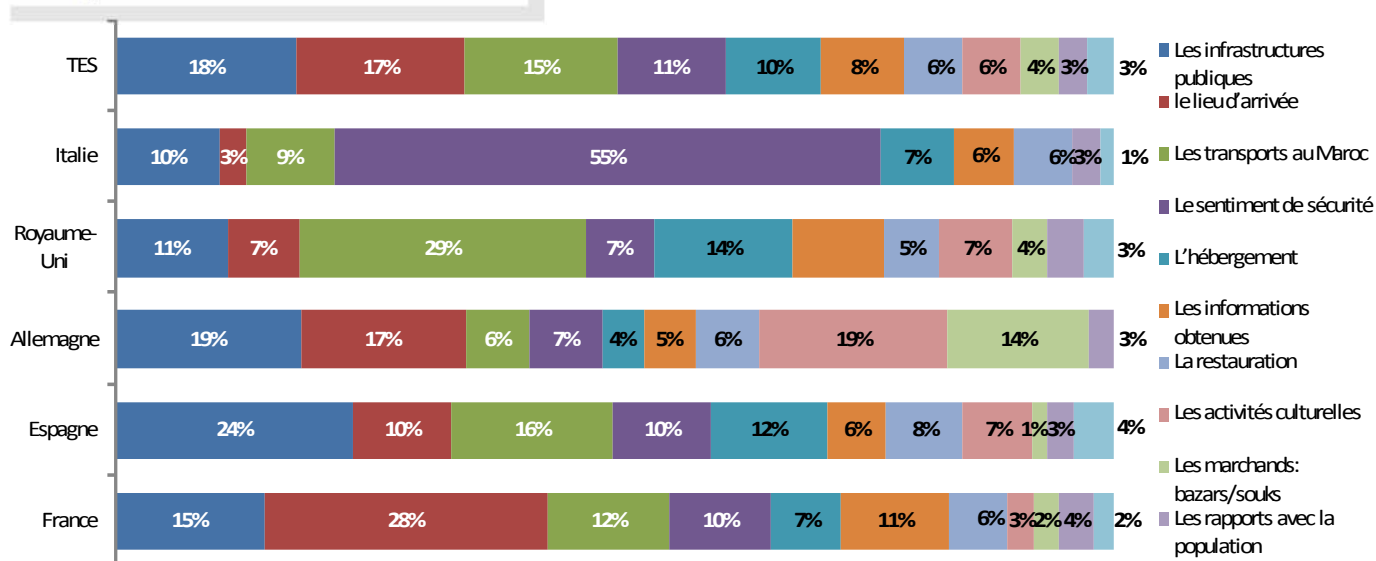
BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 3^{ème} trimestre 2014

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 (74% de satisfaction), suivi par les rapports avec la population (69% de satisfaction). Par contre, le transport urbain et les infrastructures publique engendrent les proportions les plus élevées en terme d'insatisfaction (15% et 13% respectivement).

Principales attentes des touristes



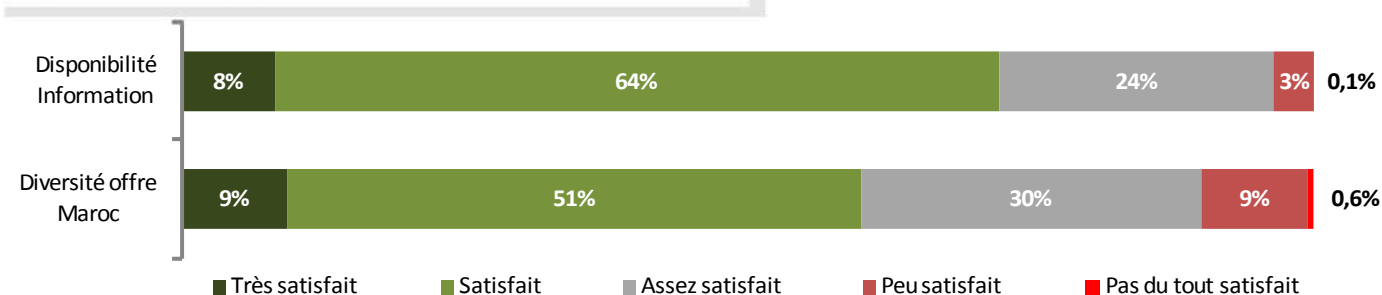
L'analyse des attentes des touristes permet d'identifier les éléments les plus importants pour qualifier leur voyage de réussi. En effet, les infrastructures publiques, le lieu d'arrivée ou de retour, les transports au Maroc, le sentiment de sécurité et l'hébergement sont les 5 éléments les plus importants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



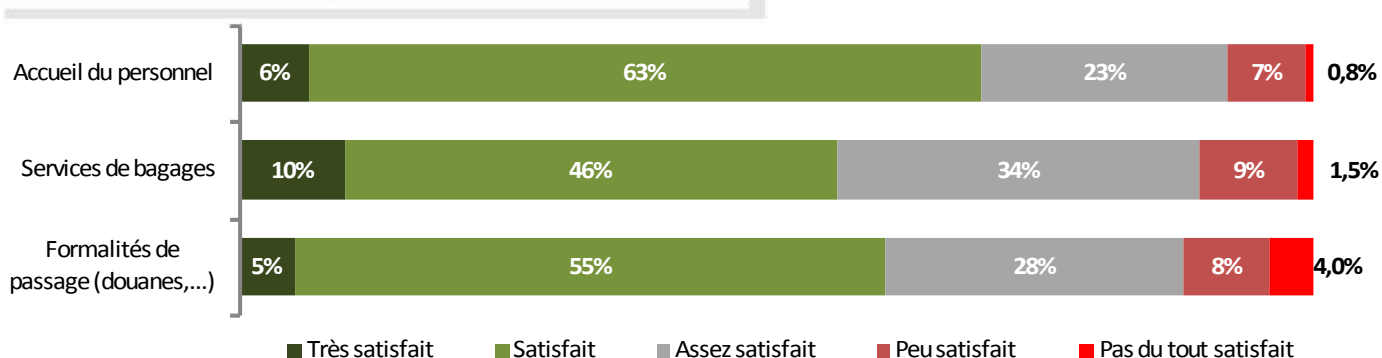
BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 3^{ème} trimestre 2014

Satisfaction par étapes du parcours client

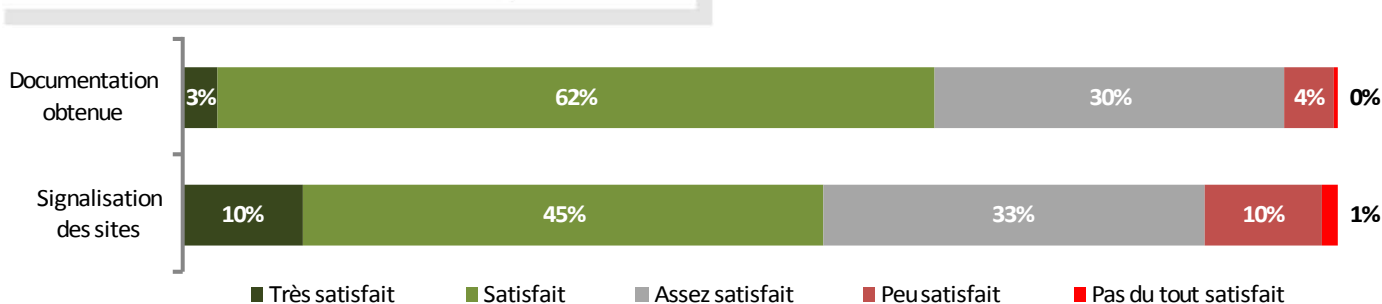
Préparation du voyage



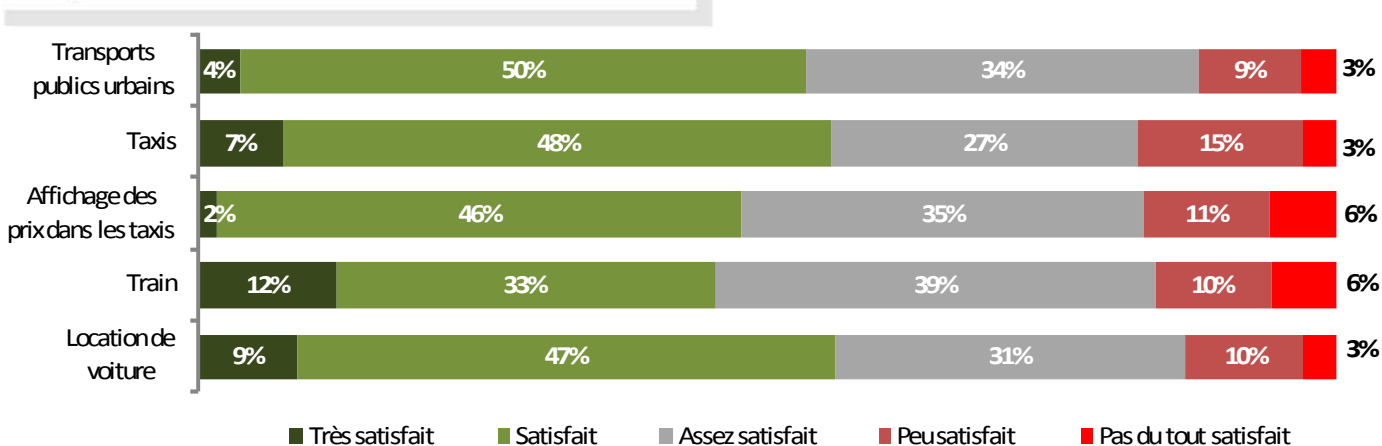
Lieu d'arrivée (aéroport, port,...)



Documentation obtenue au cours du séjour



Transport urbain



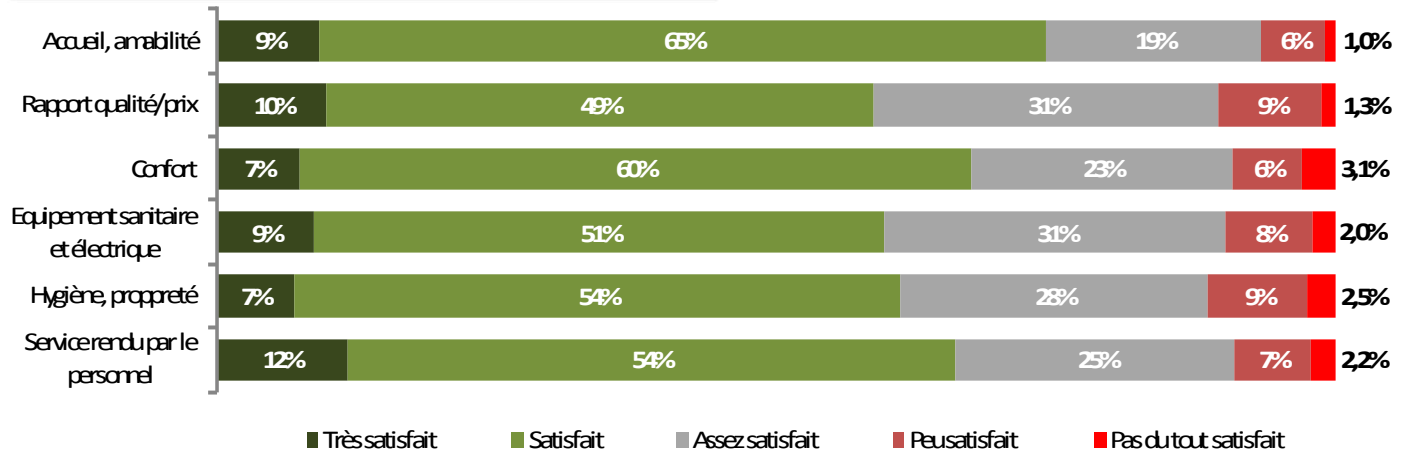
BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 3^{ème} trimestre 2014



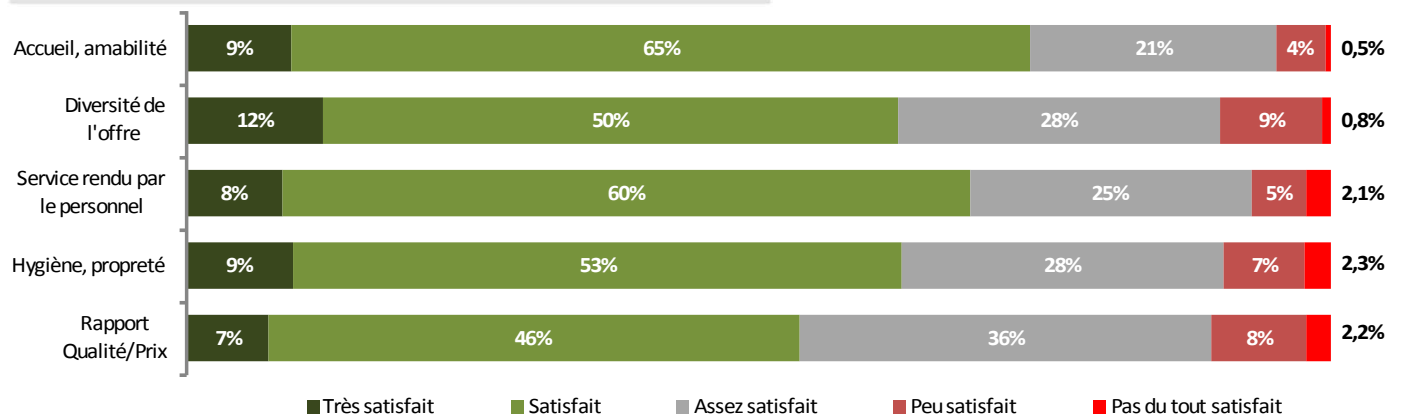
OBSERVATOIRE DU TOURISME
MAROC

Satisfaction par étapes du parcours client

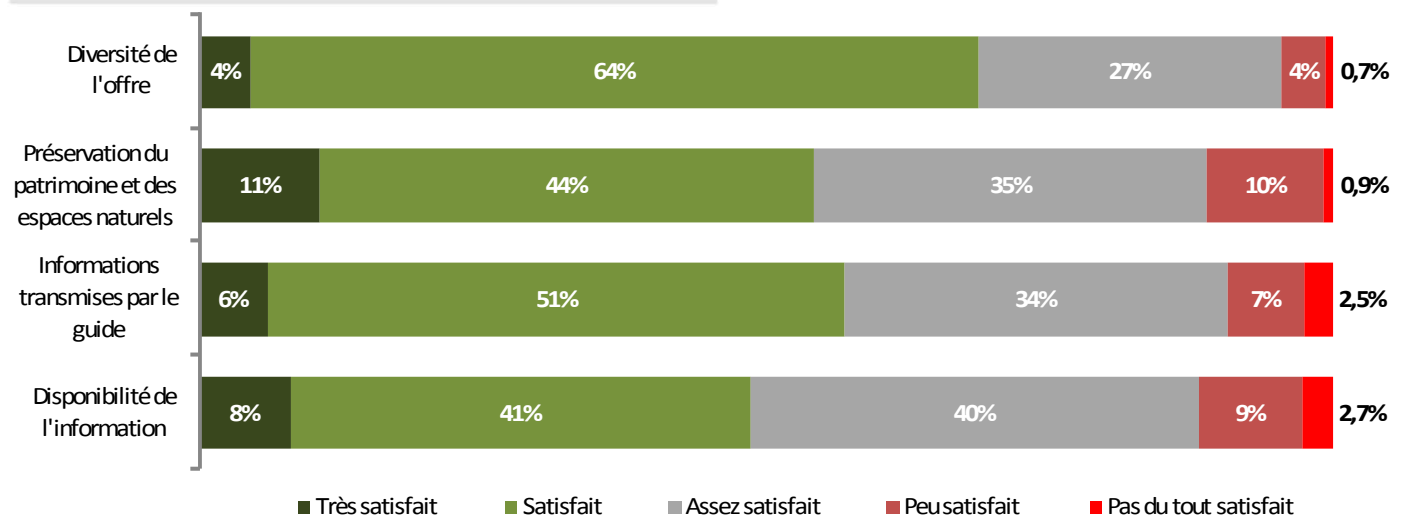
Hébergement



Restauration



Activités culturelles



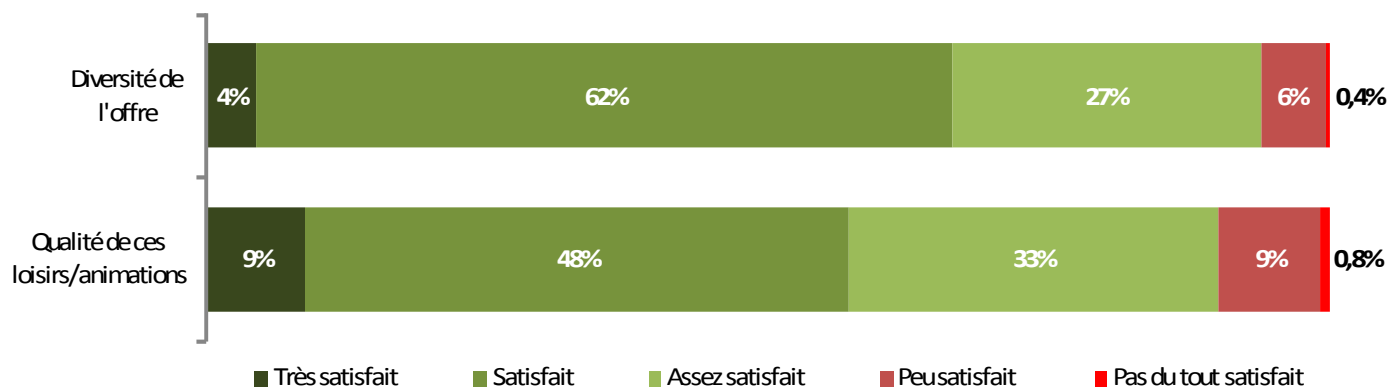
BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 3^{ème} trimestre 2014



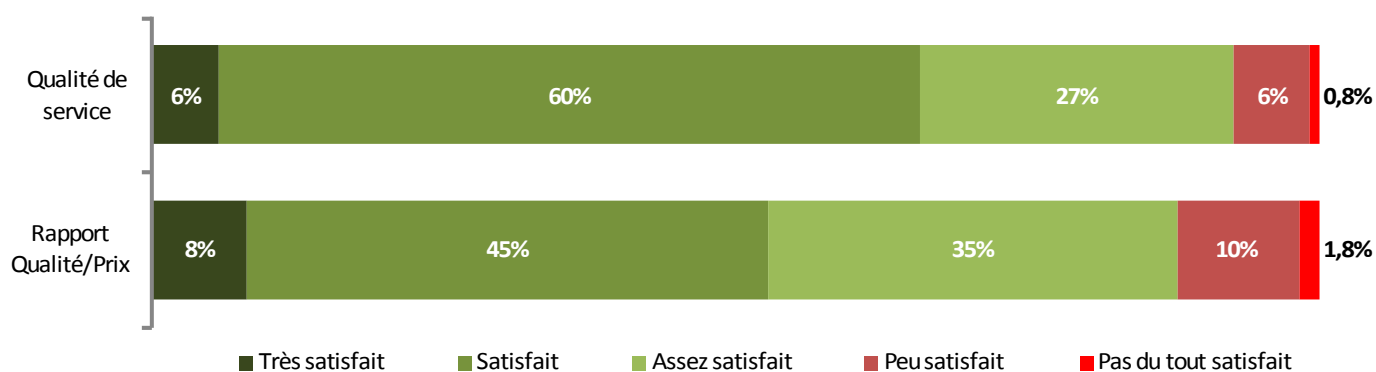
OBSERVATOIRE DU TOURISME
MAROC

Satisfaction par étapes du parcours client

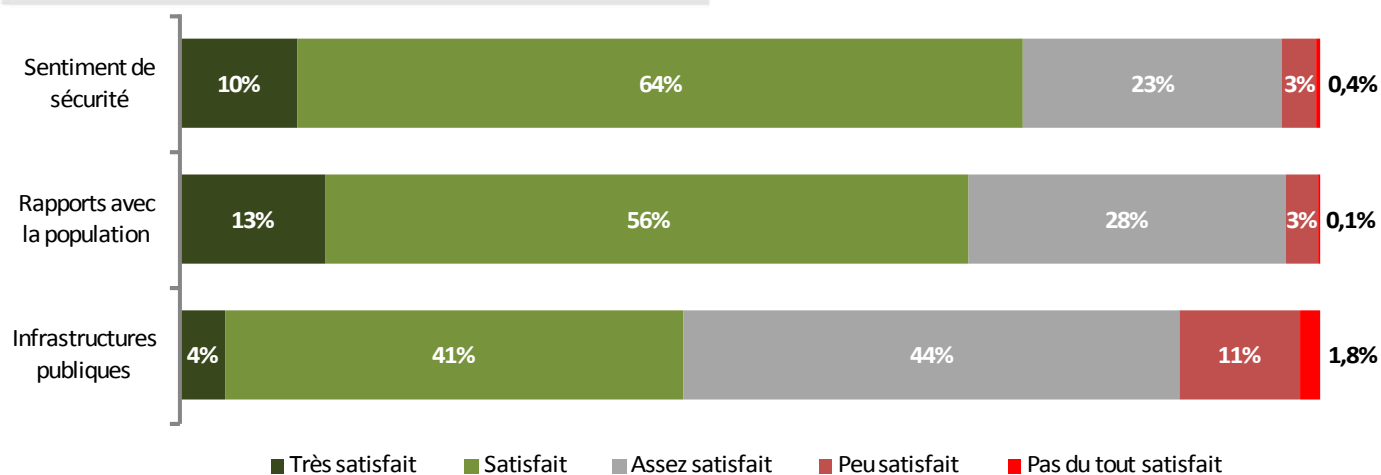
Loisirs et animations touristiques



Marchands dans les bazars/souks



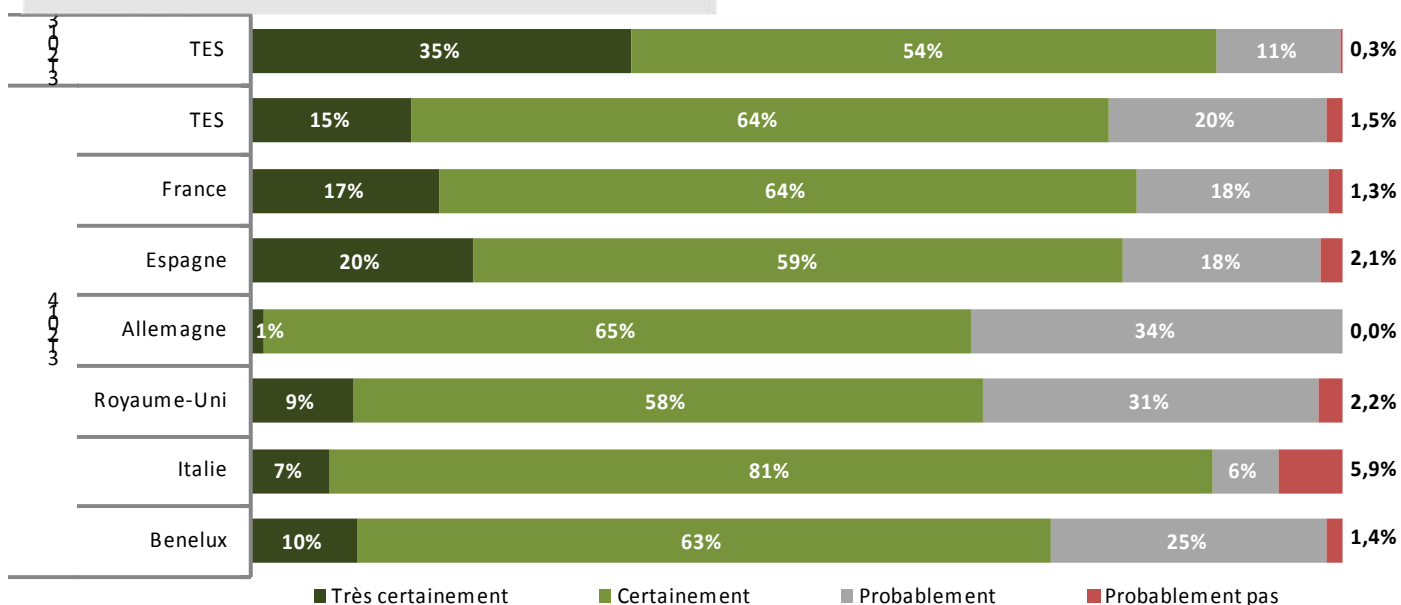
Sécurité/Infrastructures publiques



BAROMÈTRE de l'activité touristique du Maroc 3^{ème} trimestre 2014

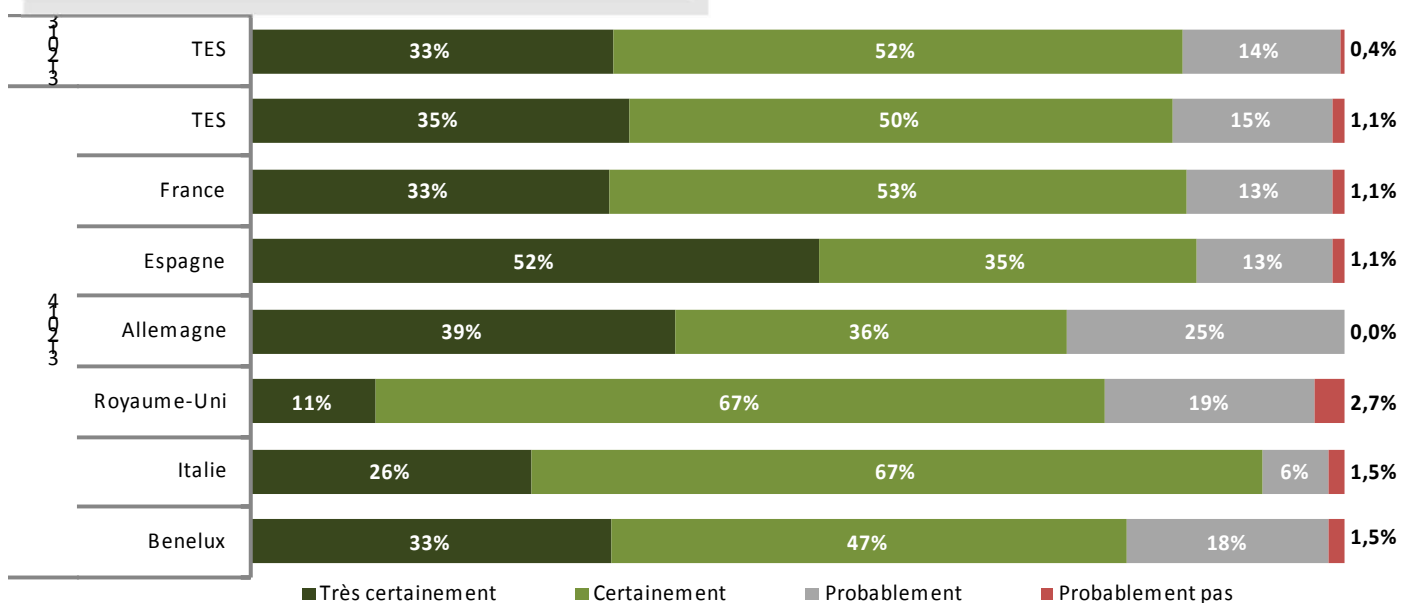
Intention de retour et de recommandation

Intention de retour



Les touristes qui veulent certainement et très certainement revisiter le Maroc constituent une part de 78%, en particulier chez les touristes italiens (88%), les français (81%) et les espagnols (80%). Cependant, cette proportion est plus faible chez les allemands avec un taux de 66% d'intention de revisiter le Maroc.

Recommandation



85% 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 86% des espagnols sont les plus disposés à recommander la destination Maroc. Tandis que cette proportion est plus faible chez les touristes allemands (75%).

