



# ETUDE SUR LE SUIVI DE LA DEMANDE TOURISTIQUE **2013**



OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C





OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C

ETUDE SUR LE SUIVI DE LA  
DEMANDE TOURISTIQUE  
**2013**





# SOMMAIRE



## LE SUIVI DE LA DEMANDE TOURISTIQUE EN 2013

6

## 1. LE PROFIL DES TOURISTES RESIDENTS A L'ETRANGER

7

- 1.1. Origine géographique 7
- 1.2. Saisonnalité 8
- 1.3. Répartition des séjours par type d'hébergement 10
- 1.4. Irrigation des principales destinations touristiques du Royaume 10

## 2. DESCRIPTION DES VOYAGEURS

12

- 2.1. Age et profession du chef de famille 12
- 2.2. Structure du groupe touristique 13
- 2.3. Nombre de voyages au Maroc 14

## 3. LA PREPARATION DU VOYAGE

16

- 3.1. Le choix du Maroc 16
- 3.2. L'organisation du voyage 18

## 4. DESCRIPTION DU VOYAGE

21

- 4.1. Le type de voyage 21
- 4.2. Durée du voyage 22
- 4.3. Les moyens de transport utilisés 23
- 4.4. Le nombre d'étapes dans le voyage 25
- 4.5. Les activités pratiquées 26

## 5. SEJOURS ET HEBERGEMENT

28

- 5.1. Le mode d'hébergement 28
- 5.2. La formule d'hébergement 29
- 5.3. Le mode de réservation de l'hébergement 29

## 6. LES DÉPENSES

30

- 6.1. Les dépenses par produit 30
- 6.2. La dépense moyenne par nuitée 31
- 6.3. Les dépenses à l'intérieur du Maroc 32

## 7. SEGMENTATION DE LA DEMANDE TOURISTIQUE

33

- 7.1. Méthodologie de la segmentation 33
- 7.2. Caractéristiques des différents segments TES 34

# LE SUIVI DE LA DEMANDE TOURISTIQUE EN 2013

Le Maroc s'investit depuis de nombreuses années dans une politique active de promotion du secteur touristique, engageant l'ensemble des professionnels et opérateurs concernés.

Le suivi de cette politique s'appuie sur un dispositif d'observation statistique performant et efficace capable de refléter en temps réel et avec précision les performances de l'industrie touristique, dans sa relation avec les autres secteurs et dans sa contribution globale à l'économie nationale.

C'est dans ce contexte que, depuis plusieurs années, le Ministère du Tourisme commande l'enquête sur le suivi de la demande touristique visant à observer l'activité touristique et le suivi de l'évolution du comportement de la demande touristique.

Dans le détail, cette étude vise à :

- Estimer le volume des séjours et des nuitées des touristes non-résidents par destination selon le type d'hébergement, le motif de séjour, etc. ;
- Fournir des informations sur la composition sociologique des groupes de touristes ;
- Déterminer les dépenses des touristes non-résidents, par poste de consommation, à l'intérieur du Maroc.

Un volet « satisfaction » est également intégré à cette enquête et fait l'objet d'un rapport spécifique.

Les résultats présentés dans ce document constituent les données consolidées sur l'année 2013 à compter des vagues d'enquêtes menées mensuellement du mois de janvier 2013 jusqu'à décembre 2013, auprès des touristes non-résidents : Touristes Etrangers de Séjour (TES) et Marocains Résidant à l'Étranger (MRE).

Le nombre d'enquêtes réalisées sur l'année 2013 auprès des touristes non-résidents représente au final un total de :

- 41 540 touristes étrangers de séjour ;
- 10 067 marocains résidant à l'étranger.

Ces enquêtes ont été effectuées dans les principaux postes d'entrée aux frontières du Maroc, selon un plan de sondage garantissant la parfaite représentativité de l'échantillon interrogé en matière de flux mensuels d'entrée par nationalité et par poste frontière (les données ayant permis de construire le plan de sondage sont issues de l'examen mensuel des statistiques des flux touristiques au Maroc point frontière \* nationalités).



# 1. LE PROFIL DES TOURISTES RESIDENTS A L'ETRANGER

## 1.1 ORIGINE GÉOGRAPHIQUE

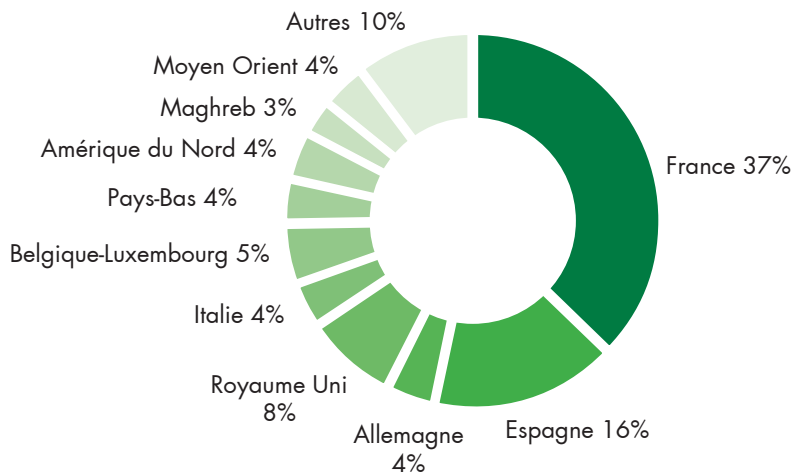
Au cours de l'année 2013, 10 millions de touristes ont visité le Maroc et y ont effectué 132 millions de nuitées. Ces visiteurs se distinguent en 2 catégories :

- Un peu plus de la moitié d'entre eux (5,3 millions) sont des touristes étrangers en séjour (TES) : ils réalisent le tiers des nuitées passées sur place (44,1 millions).
- Les Marocains résidents à l'étranger (MRE) représentent 47% des arrivées touristiques (4,7 millions) et génèrent les deux tiers des nuitées (88,2 millions).

### Volumes d'arrivées et de nuitées selon le pays de résidence

Pays de résidence	Nombre d'arrivées (en milliers)	Nombre de nuitées (en milliers)
Tourisme récepteur	10 046	132 314
TES	5 324	44 104
France	1 978	16 776
Espagne	829	7 079
Allemagne	233	1 792
Royaume Uni	416	2 918
Italie	230	1 573
Belgique-Luxembourg	282	2 238
Pays-Bas	203	1 594
Pays Scandinaves	66	521
Autres Europe	277	2 266
Amérique du Nord	210	1 933
Maghreb	183	1 724
Moyen Orient	204	1 602
Autres pays d'Afrique	58	816
Asie - Australie	124	1 030
Autres pays	33	241
MRE	4 722	88 211

## Répartition des arrivées selon le pays de résidence

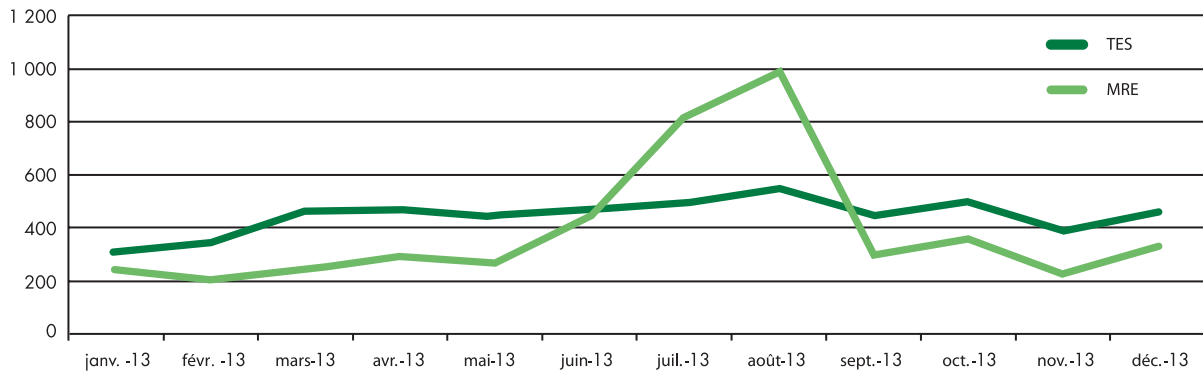


Un zoom sur les TES montre que la France demeure, de loin, le 1er marché avec 37% des arrivées sur l'année (soit 2 millions de visiteurs). L'Espagne se place au 2ème rang avec 16% des arrivées. Le 3ème marché émetteur est le Royaume-Uni (8% des arrivées).

Hors Europe, les nord-américains, les maghrébins et les moyen-orientaux représentent chacun 3 à 4% des arrivées touristiques.

## 1.2 SAISONNALITÉ

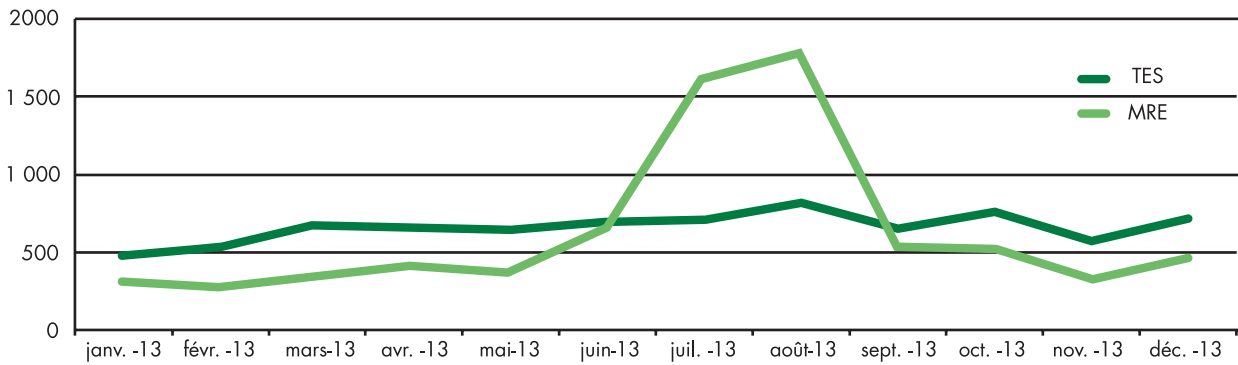
### Saisonnalité des arrivées



Les touristes étrangers sont présents au Maroc toute l'année. Même s'ils sont un peu moins nombreux en hiver (janvier, février), leur saisonnalité reste finalement peu prononcée. En revanche, les MRE se caractérisent par une saisonnalité très forte en période estivale. En effet sur juillet et août, leurs arrivées dépassent largement celles des TES, alors que ces derniers sont les principaux visiteurs le reste de l'année.

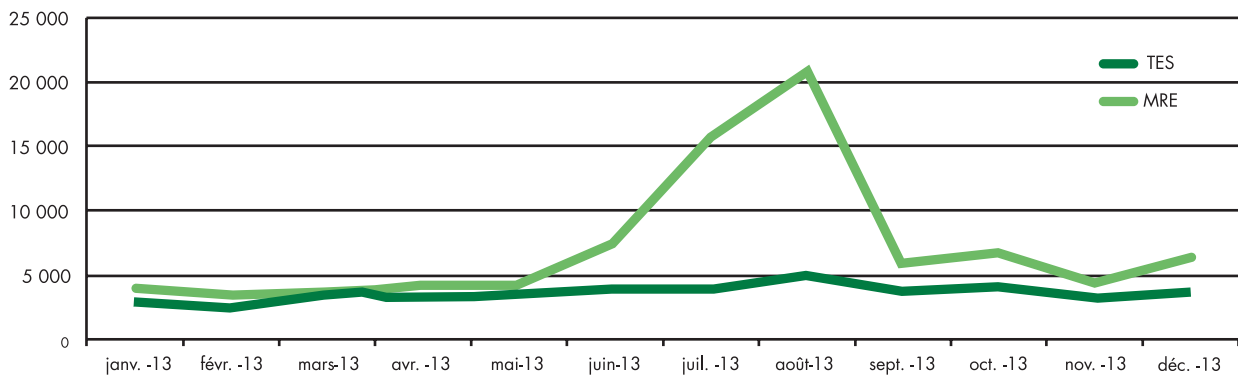


### Saisonnalité des séjours



La saisonnalité des séjours suit globalement la même tendance que celle des arrivées : elle est relativement linéaire chez les TES, alors qu'elle affiche une forte fréquentation sur les deux mois d'été chez les MRE.

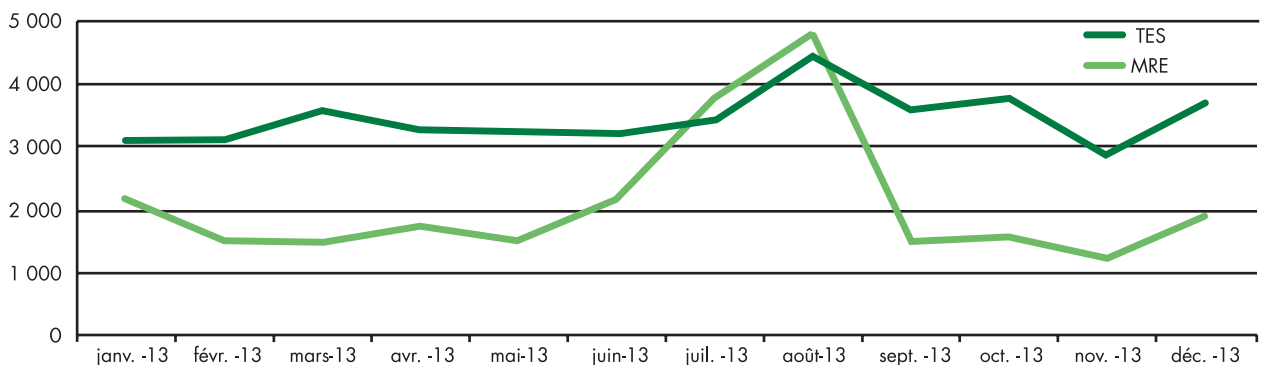
### Saisonnalité des nuitées



Le nombre de nuitées apparaît plus élevé chez les MRE et ce quel que soit le mois de l'année considéré. En corolaire à la forte saisonnalité observée sur le nombre d'arrivées, le nombre de nuitées chez ces derniers observe naturellement un pic très important en juillet et en août. Une situation en revanche beaucoup plus linéaire chez les TES sur l'ensemble de l'année.

### Saisonnalité des dépenses

En Millions de Dirhams



Le niveau des dépenses touristiques apparaît naturellement corrélé à la saisonnalité des arrivées. Néanmoins, en période estivale, le poids économique des touristes étrangers apparaît particulièrement important avec des recettes proches de celles des MRE pour un nombre de visiteurs pourtant moins élevé.

## 1.3 RÉPARTITION DES SÉJOURS PAR TYPE D'HÉBERGEMENT

Arrivées, séjours, nuitées et dépenses selon le type d'hébergement

	Marchand		Non marchand	
	TES	MRE	TES	MRE
Nombre d'arrivées (en milliers)	4 465	320	1 022	4 670
Nombre de séjours (en milliers)	6 733	487	1 206	7 120
Nombre de nuitées (en milliers)	33 446	2 868	10 660	85 342
Dépenses touristiques (en millions de Dirhams)	35 147	1 134	6 127	24 146

La majorité des TES séjournent en hébergement marchand. Aussi, 85% de leurs dépenses sont réalisées par ceux fréquentant ce type d'hébergement. A l'inverse, l'essentiel des visiteurs MRE se rend dans la famille, voire dans sa résidence secondaire pour un nombre de nuitées bien plus important, dépensant ainsi beaucoup moins sur place que les TES.

## 1.4 IRRIGATION DES PRINCIPALES DESTINATIONS TOURISTIQUES DU ROYAUME

Répartition des séjours et nuitées selon la destination

	Séjours	Nuitées	Séjours			Nuitées		
	(en milliers)	(en milliers)	% Maroc	% TES	% MRE	% Maroc	% TES	% MRE
MAROC	15 545	132 317	100%	51%	49%	100%	33%	67%
Marrakech	2 770	16 647	18%	83%	17%	13%	74%	26%
Agadir	1 396	11 485	9%	75%	25%	9%	61%	39%
Casablanca	1 418	11 418	9%	60%	40%	9%	41%	59%
Rabat	1 135	8 892	7%	57%	43%	7%	39%	61%
Fès	902	6 641	6%	48%	52%	5%	29%	71%
Ouarzazate	241	1 472	2%	83%	17%	1%	63%	37%
Meknès	343	3 401	2%	29%	71%	3%	15%	85%
Tanger	1 392	11 574	9%	51%	49%	9%	32%	68%
Tétouan	664	6 096	4%	39%	61%	5%	22%	78%
Essaouira	378	2 213	2%	73%	27%	2%	55%	45%

## Répartition des dépenses selon la destination

	Dépenses (en millions de Dirhams)	Dépenses		
		% Maroc	% TES	% MRE
MAROC	66 554	100%	62%	38%
Marrakech	16 998	26%	88%	12%
Agadir	7 592	11%	85%	15%
Casablanca	6 526	10%	71%	29%
Rabat	4 707	7%	68%	32%
Fès	3 172	5%	55%	45%
Ouarzazate	1 077	2%	86%	14%
Meknès	1 035	2%	30%	70%
Tanger	4 855	7%	59%	41%
Tétouan	1 882	3%	42%	58%
Essaouira	1 375	2%	82%	18%

Les quatre destinations du Maroc les plus visitées en 2013 qui sont Marrakech, Agadir, Casablanca et Tanger, ont accueilli 45% de l'ensemble des séjours sur le territoire et 39% des nuitées. Ces arrivées touristiques permettent à ces destinations de bénéficier d'une ressource financière importante, puisqu'elles concentrent, à elles-seules, 54% des dépenses réalisées par les TES au cours de leur voyage.

## 2. DESCRIPTION DES VOYAGEURS

### 2.1 AGE ET PROFESSION DU CHEF DE FAMILLE

#### Age du chef de famille selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Moins de 25 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans et plus
Tourisme récepteur	1%	69%	26%	4%
Total TES	1%	69%	24%	6%
France	1%	67%	24%	8%
Espagne	2%	76%	19%	3%
Allemagne	1%	63%	27%	9%
Royaume Uni	2%	70%	24%	5%
Italie	1%	65%	31%	3%
Belgique-Luxembourg	2%	67%	25%	7%
Pays-Bas	1%	65%	27%	7%
Amérique du Nord	2%	65%	27%	5%
Moyen Orient	1%	73%	25%	0%
Total MRE	1%	69%	28%	3%

Base : ensemble

La majorité des touristes visitant le Maroc ont un âge compris entre 25 et 44 ans. Cette population représente 7 voyageurs sur 10 aussi bien chez les TES que chez les MRE. Les visiteurs espagnols et du Moyen-Orient sont encore plus nombreux à appartenir à cette tranche d'âge, tandis que la part des touristes les plus âgés (45 ans et plus) est plus élevée parmi les allemands, les italiens et les néerlandais.

#### Profession du chef de famille selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Cadres et dirigeants	Employés et techniciens	Agriculteurs et ouvriers	Etudiants	Retraités	Autres
Tourisme récepteur	28%	43%	20%	2%	6%	2%
Total TES	39%	39%	10%	2%	8%	1%
France	34%	40%	12%	2%	11%	1%
Espagne	31%	43%	17%	3%	5%	3%
Allemagne	45%	38%	3%	2%	11%	1%
Royaume Uni	40%	43%	7%	2%	7%	0%
Italie	38%	40%	8%	2%	12%	1%
Belgique-Luxembourg	43%	38%	7%	2%	9%	1%
Pays-Bas	47%	39%	4%	1%	9%	1%
Amérique du Nord	46%	36%	4%	3%	10%	1%
Moyen Orient	66%	28%	4%	2%	1%	0%
Total MRE	15%	47%	30%	2%	4%	2%

Base : ensemble

En lien avec l'âge du chef de famille, les touristes étrangers sont essentiellement des actifs : soit des cadres et dirigeants (39%), notamment en provenance de l'Allemagne, des Pays-Bas, de l'Amérique du Nord et du Moyen-Orient, soit des employés et techniciens (39%). Les retraités représentent 8% des TES.

La répartition des arrivées des MRE par catégorie professionnelle est différente. En effet, près de la moitié d'entre eux sont des employés ou des techniciens, et 30% sont des agriculteurs ou des ouvriers. Enfin, 4% seulement des MRE se rendant dans le Royaume sont des retraités.

## 2.2 STRUCTURE DU GROUPE TOURISTIQUE

### Structure des groupes touristiques selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Seul	En couple	En famille	Entre amis	En groupe
Tourisme récepteur	28%	34%	30%	7%	1%
Total TES	26%	46%	14%	11%	3%
France	26%	48%	15%	9%	2%
Espagne	24%	43%	18%	13%	3%
Allemagne	17%	54%	17%	10%	2%
Royaume Uni	16%	63%	12%	7%	2%
Italie	20%	53%	15%	12%	1%
Belgique-Luxembourg	23%	55%	14%	7%	2%
Pays-Bas	23%	51%	15%	10%	2%
Amérique du Nord	38%	34%	8%	11%	9%
Moyen Orient	46%	8%	6%	38%	3%
Total MRE	30%	21%	47%	2%	0%

Base : ensemble

Près de la moitié des TES visitent le Maroc en couple. C'est notamment le cas des allemands, des britanniques et des belges-luxembourgeois. Par ailleurs, un quart voyage seul et 14% viennent en famille. Les nord-américains sont 38% à se rendre au Maroc seuls. Les espagnols et les allemands sont les plus nombreux à voyager en famille. La composition du groupe touristique chez les habitants du Moyen-Orient est particulière, en effet, près de la moitié sont des voyageurs seuls et 38% visitent le Maroc entre amis.

Les MRE sont beaucoup plus nombreux à venir en famille (47%). La part de voyageurs individuels est aussi importante (30%) alors qu'ils sont moins nombreux à se déplacer en couple (un voyageur sur 5).

## Structure des groupes partageant les dépenses selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Seul	Couple sans enfant	Adultes + enfants	Groupes sans enfant	Tribus*	Retraités**	Nombre moyen de personnes
Tourisme récepteur	32%	35%	16%	7%	6%	4%	2,2
Total TES	33%	45%	9%	5%	2%	6%	2,0
France	30%	45%	10%	5%	2%	8%	2,0
Espagne	31%	45%	12%	6%	3%	3%	2,1
Allemagne	25%	51%	6%	5%	3%	9%	2,0
Royaume Uni	22%	61%	7%	4%	1%	5%	2,0
Italie	28%	54%	11%	2%	3%	3%	2,0
Belgique-Luxembourg	29%	50%	8%	4%	2%	7%	2,0
Pays-Bas	31%	48%	7%	4%	3%	7%	1,9
Amérique du Nord	52%	35%	6%	2%	0%	5%	1,6
Moyen Orient	64%	16%	4%	16%	0%	0%	1,7
Total MRE	31%	23%	25%	8%	11%	3%	2,5

\* Tribus : 3 adultes (moins de 65 ans) et plus avec des enfants  
 \*\* Retraités : groupe touristique dont le chef de famille a 65 ans ou plus

Base : ensemble

Au regard du nombre de personnes partageant les dépenses, la structure est sensiblement la même avec une majorité de couples sans enfant et de voyageurs seuls parmi les touristes étrangers, soit 2 personnes en moyenne.

Pour les MRE, qui voyagent plus volontiers en groupe avec des enfants, la taille du groupe est en moyenne de 2,5 individus.

## 2.3 NOMBRE DE VOYAGES AU MAROC

### Primo-visiteurs et habitués selon le pays de résidence

	1 <sup>er</sup> séjour au Maroc	Déjà venu Au Maroc	Moyenne pour ceux déjà venus (1 <sup>ère</sup> fois exclus)
Tourisme récepteur	25%	75%	7,0
Total TES	45%	55%	5,1
France	41%	59%	5,6
Espagne	37%	63%	6,3
Allemagne	48%	53%	3,5
Royaume Uni	59%	41%	3,5
Italie	43%	57%	7,6
Belgique-Luxembourg	44%	56%	5,0
Pays-Bas	48%	52%	3,9
Amérique du Nord	56%	44%	3,2
Moyen Orient	50%	50%	4,0
Total MRE	3%	97%	11,0

Base : ensemble

## Nombre de visites et voyageurs fréquents parmi les habitués selon le pays de résidence

En % d'arrivées	1ère fois	Une fois	2 ou 3 fois	4 à 6 fois	7 à 10 fois	11 fois et plus	Ne sait
Tourisme récepteur	25%	2%	13%	11%	6%	7%	36%
TES	45%	3%	21%	16%	5%	5%	5%
France	41%	3%	20%	19%	6%	6%	5%
Espagne	37%	2%	18%	18%	7%	7%	11%
Allemagne	48%	5%	27%	15%	2%	1%	3%
Royaume Uni	59%	2%	27%	8%	2%	1%	1%
Italie	43%	2%	18%	12%	11%	13%	2%
Belgique-Luxembourg	44%	4%	22%	15%	6%	4%	4%
Pays-Bas	48%	5%	24%	16%	3%	2%	3%
Amérique du Nord	56%	5%	27%	9%	2%	1%	1%
Moyen Orient	50%	6%	25%	12%	3%	2%	2%
Total MRE	3%	0%	3%	6%	7%	9%	72%

Base : ensemble

Le Maroc est une destination à laquelle les touristes sont fidèles : plus d'un touriste étranger sur 2 avait déjà visité le pays auparavant. La France et l'Espagne comptent de nombreux habitués, visitant le Maroc pour la 5ème à 6ème fois en moyenne. Dans ce contexte, les espagnols se distinguent néanmoins par une fréquence de visite plus élevée. Les italiens figurent également parmi les touristes les plus fidèles (7,6 visites en moyenne), un quart d'entre eux ayant même déjà visité le pays au moins 7 fois. A l'inverse, la part de primo-visiteurs est plus élevée parmi les britanniques et les nord-américains.

Naturellement, les MRE sont un public d'habitués (11 visites en moyenne) avec seulement 3% découvrant le Maroc pour la première fois.

## 3. LA PRÉPARATION DU VOYAGE

### 3.1 LE CHOIX DU MAROC

#### Motif principal de visite selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Loisirs	Visites à des amis et famille	Congrès / Conférences / Autres motifs prof.	Raison de santé
Tourisme récepteur	40%	54%	5%	0%
TOTAL TES	73%	16%	9%	1%
France	76%	16%	6%	1%
Espagne	68%	19%	9%	1%
Allemagne	84%	10%	5%	0%
Royaume Uni	87%	6%	6%	*
Italie	76%	17%	7%	1%
Belgique-Luxembourg	76%	16%	7%	0%
Pays-Bas	79%	14%	6%	0%
Amérique du Nord	73%	15%	11%	0%
Moyen Orient	47%	17%	34%	0%
TOTAL MRE	2%	97%	1%	0%

Base : ensemble

Les loisirs constituent le motif principal de visite pour une large majorité des touristes étrangers. Les allemands et les britanniques sont d'ailleurs respectivement 84% et 87% à voyager au Maroc pour ce motif. Les visites à des amis ou à de la famille concernent 16% des TES, et notamment 19% des espagnols du fait de la proximité géographique. Pour un voyageur sur 10, la raison du déplacement est professionnelle. A ce titre, les résidents du Moyen-Orient ont un profil très spécifique, avec 47% de motifs loisirs et 34% de voyages d'affaires.

Les MRE, quant à eux, viennent au Maroc, quasi exclusivement pour rendre visite à leur famille ou à leurs amis (97%).

#### Choix du Maroc selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Proximité	Climat	Coût du voyage	Offre Last Minute	Pas le choix, imposé (prof.)	Autres
Tourisme récepteur	30%	56%	26%	2%	9%	6%
TOTAL TES	30%	57%	27%	3%	9%	4%
France	30%	62%	30%	2%	6%	4%
Espagne	67%	47%	24%	2%	5%	4%
Allemagne	17%	72%	14%	3%	6%	3%
Royaume Uni	17%	52%	37%	4%	6%	5%
Italie	33%	72%	40%	2%	7%	5%
Belgique-Luxembourg	25%	67%	22%	2%	7%	3%
Pays-Bas	17%	71%	18%	2%	7%	3%
Amérique du Nord	5%	52%	28%	3%	15%	12%
Moyen Orient	4%	27%	16%	6%	40%	5%
TOTAL MRE	33%	37%	14%	2%	15%	37%

Base : hors visite à des amis ou famille



Dans le cadre de voyages en dehors des visites aux amis ou à la famille, c'est le climat qui ressort comme le principal facteur de choix de la destination 57% pour les TES, suivi par la proximité géographique (30%) et le coût du voyage (27%). Le climat est d'autant plus recherché parmi certains pays situés au nord (tels que l'Allemagne, la Belgique, le Luxembourg ou encore les Pays-Bas), exception faite de l'Italie, également très sensible à ce critère.

En dehors du climat, notons que les espagnols sont d'abord motivés par la proximité et que les italiens suivis des britanniques figurent parmi les plus sensibles au coût du voyage,.

Enfin, les MRE (hors visites à leur famille ou leurs amis) sont également motivés par le climat et la proximité de la destination avec leur lieu de résidence.

### Sources d'information selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Agence de voyage / transport	Recommandation des amis, familles	Affichage, presse, radio	Programme TV	Salon, foires sur le tourisme	Un précédent voyage	Internet	Pas le choix, imposé (prof.)	Autres
Tourisme récepteur	13%	28%	11%	17%	2%	26%	30%	6%	2%
TOTAL TES	14%	28%	11%	17%	2%	26%	30%	6%	2%
France	13%	25%	11%	18%	2%	32%	31%	5%	2%
Espagne	10%	37%	13%	18%	1%	31%	21%	4%	1%
Allemagne	13%	14%	17%	21%	1%	24%	37%	5%	2%
Royaume Uni	20%	35%	6%	19%	3%	12%	25%	5%	2%
Italie	11%	16%	15%	26%	1%	32%	49%	5%	1%
Belgique-Luxembourg	13%	22%	15%	16%	2%	27%	39%	5%	2%
Pays-Bas	9%	18%	17%	21%	1%	22%	34%	5%	2%
Amérique du Nord	25%	26%	3%	10%	2%	14%	33%	8%	2%
Moyen Orient	6%	41%	5%	9%	1%	24%	15%	22%	2%
TOTAL MRE	4%	40%	10%	18%	2%	28%	11%	10%	10%

NB : plusieurs réponses possibles, la somme des modalités peut donc dépasser 100%

Base : hors visite à des amis ou famille

Trois principales sources d'information ont contribué à influencer les touristes étrangers dans leur décision de voyager au Maroc :

- L'Internet (30%), plus particulièrement auprès des italiens, des allemands et des belges-luxembourgeois ;
- Le bouche à oreille (28%), notamment chez les espagnols, britanniques et moyen-orientaux ;
- Le souhait de revenir au Maroc après un précédent voyage (26%).

Certaines spécificités se font jour en fonction du pays de résidence : les italiens sont plus sensibles aux programmes télé (26%), les agences du voyage ont un poids plus important (25%) en Amérique du Nord et les relais médias (affichage, presse, radio) ont davantage d'impact (17%) chez les touristes résidant en Allemagne et aux Pays-Bas.

Pour les MRE qui n'ont pas visité leur famille ou leurs amis, c'est en 1er lieu le bouche à oreille qui oriente le choix de la destination Maroc (40%), suivi par une expérience précédente dans le pays (28%).

## 3.2 L'ORGANISATION DU VOYAGE

### Anticipation du voyage selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Moins d'une semaine	Une semaine à moins de 1 mois	1 à 3 mois	3 mois et plus
Tourisme récepteur	13%	39%	41%	8%
TOTAL TES	10%	39%	43%	7%
France	7%	45%	40%	7%
Espagne	26%	39%	30%	5%
Allemagne	9%	32%	52%	7%
Royaume Uni	5%	42%	49%	4%
Italie	5%	44%	48%	4%
Belgique-Luxembourg	8%	39%	47%	6%
Pays-Bas	10%	36%	48%	7%
Amérique du Nord	5%	28%	57%	10%
Moyen Orient	10%	20%	53%	18%
TOTAL MRE	15%	38%	38%	9%

Base : ensemble

La moitié des touristes étrangers a décidé de voyager au Maroc au moins un mois avant son départ. Les habitants d'Amérique du Nord et du Moyen-Orient sont ceux qui anticipent le plus leur séjour, peut-être en raison de leur éloignement.

39% des TES se décident de manière plus tardive (entre une semaine et un mois à l'avance) et 10% s'y prennent à la dernière minute, soit moins d'une semaine à l'avance. Les moins prévoyants sont les espagnols, dont un quart décide de son voyage une semaine avant de partir, un comportement probablement lié à leur proximité géographique.

En ce qui concerne les MRE, ils sont près de la moitié (47%) à anticiper leur séjour au moins un mois à l'avance, et 15% à la dernière minute.

### Moyen de réservation de l'hébergement selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Pas de réservation	En ligne sur Internet	Autre (direct, tel.)	Ne sait pas
Tourisme récepteur	16%	58%	21%	5%
TOTAL TES	13%	61%	21%	5%
France	12%	64%	21%	3%
Espagne	23%	48%	27%	2%
Allemagne	12%	69%	16%	4%
Royaume Uni	4%	80%	12%	4%
Italie	15%	62%	22%	1%
Belgique-Luxembourg	12%	67%	17%	4%
Pays-Bas	14%	64%	18%	4%
Amérique du Nord	5%	69%	21%	4%
Moyen Orient	5%	27%	34%	34%
TOTAL MRE	67%	9%	21%	3%

Base : au moins un hébergement marchand

L'hébergement a fait l'objet d'une réservation préalable dans la grande majorité des cas (87% des TES) et ce principalement via Internet (61%) ; 8 britanniques sur 10 ayant même réservé leur hébergement via ce canal. A l'inverse, les moyen-orientaux sont plus enclins à utiliser un autre canal (34%). Notons à ce titre que le fort taux de touristes ne sachant pas répondre, correspond aux voyages d'affaires. Les espagnols sont quant à eux près d'un quart à ne pas réserver leur hébergement à l'avance.

En ce qui concerne les MRE, les deux tiers d'entre eux séjournant en hébergement marchand ne le réservent pas préalablement. Lorsqu'ils le font, ils sont davantage disposés à effectuer leur réservation par téléphone ou directement auprès de l'hébergeur (21%) plutôt qu'en ligne (9%).

### Anticipation de la réservation de l'hébergement selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Moins d'une semaine	Une semaine à moins de 1 mois	1 à 3 mois	3 mois et plus
Tourisme récepteur	27%	54%	18%	1%
TOTAL TES	27%	54%	18%	1%
France	28%	52%	19%	1%
Espagne	46%	44%	10%	1%
Allemagne	14%	52%	34%	1%
Royaume Uni	12%	70%	17%	0%
Italie	16%	74%	9%	0%
Belgique-Luxembourg	18%	58%	23%	1%
Pays-Bas	17%	54%	29%	0%
Amérique du Nord	19%	55%	26%	1%
Moyen Orient	51%	42%	7%	0%
TOTAL MRE	43%	40%	15%	1%

Base : hébergement réservé

La réservation de l'hébergement est relativement peu anticipée par les touristes étrangers : 54% d'entre eux réservent leur hébergement entre une semaine et un mois à l'avance et 27% à la dernière minute. Les espagnols à nouveau sont plus nombreux à s'y prendre au dernier moment (près de la moitié d'entre eux s'y prennent moins d'une semaine avant le départ). De même, les résidents du Moyen-Orient, qui comptent de nombreux voyageurs professionnels, sont de ce fait plus nombreux à réserver leur hébergement moins d'une semaine avant leur départ (51%). Les allemands, les néerlandais et les nord-américains, plus enclins à anticiper leur voyage, sont également plus nombreux à anticiper la réservation de leur hébergement.

Dans le cas des MRE réservant leur hébergement, ils sont 43% à s'y prendre à la dernière minute et 16% à le faire un mois ou plus à l'avance.

### Réservation selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Sans réservation	Réservation directe	Agence de Voyages/ TO	Sites de réservation
Tourisme récepteur	17%	25%	22%	35%
TOTAL TES	13%	25%	23%	37%
France	12%	24%	22%	41%
Espagne	24%	31%	9%	36%
Allemagne	12%	24%	32%	32%
Royaume Uni	5%	15%	35%	41%
Italie	15%	30%	19%	37%
Belgique-Luxembourg	13%	25%	26%	36%
Pays-Bas	15%	25%	25%	35%
Amérique du Nord	5%	14%	49%	30%
Moyen Orient	8%	52%	15%	26%
TOTAL MRE	70%	21%	0%	8%
NB : modalité 'ne sait pas' non prise en compte dans ce tri				

Base : au moins un hébergement marchand

Pour réserver leur hébergement, les TES se servent de l'ensemble des moyens mis à leur disposition. Les sites de réservation en ligne constituent le premier canal utilisé (dans 37% des cas), notamment par les français et les britanniques. Un quart des touristes étrangers contacte l'hébergeur directement : c'est le cas en particulier des moyen-orientaux qui privilégient ce mode mais aussi dans une moindre mesure des espagnols et des italiens.

Enfin, 23% passent par une agence de voyage ou un tour opérateur, les pays les plus concernés étant l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Amérique du Nord.

Les MRE, lorsqu'ils réservent leur hébergement à l'avance, privilégient la réservation directe auprès de l'hébergeur (21%).

### Prestations réservées selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Aucune prestation réservée	Transport seul réservé	Hébergement seul réservé	Transport et hébergement réservés
Tourisme récepteur	4%	28%	1%	67%
TOTAL TES	2%	17%	1%	80%
France	1%	16%	0%	83%
Espagne	7%	20%	5%	69%
Allemagne	2%	18%	1%	80%
Royaume Uni	1%	7%	0%	92%
Italie	1%	18%	0%	81%
Belgique-Luxembourg	3%	17%	0%	81%
Pays-Bas	3%	19%	1%	78%
Amérique du Nord	0%	14%	0%	86%
Moyen Orient	-	15%	0%	85%
TOTAL MRE	11%	76%	2%	12%

Base : ensemble

Pour 8 voyages sur 10, le transport et l'hébergement sont réservés à l'avance chez les TES alors que dans de très rares cas (2%), le transport ne fait l'objet d'aucune réservation.

Etant principalement hébergés chez leur famille, les MRE réservent la plupart du temps uniquement leur moyen de transport. Ils sont même 11% à ne rien réserver préalablement à leur départ.

### Réservation selon la destination

En % de séjours	Sans réservation	Réservation directe	Agence de Voyages/TO	Sites de réservation
Marrakech	10%	26%	22%	41%
Agadir	11%	18%	41%	29%
Casablanca	14%	22%	17%	44%
Rabat	17%	23%	18%	41%
Fès	26%	26%	16%	31%
Ouarzazate	16%	26%	39%	19%
Meknès	31%	26%	10%	32%
Tanger	27%	28%	10%	35%
Tétouan	38%	29%	5%	27%
Essaouira	14%	26%	20%	39%

Base : au moins un hébergement marchand pour les TES

En matière de réservation, le mode est différent selon les destinations :

- Les séjours à Marrakech, Casablanca et Rabat sont majoritairement réservés en ligne sur des sites de réservation (4 fois sur 10).
- Agadir et Ouarzazate accueillent plutôt des séjours réservés dans une agence de voyage ou un tour opérateur (4 sur 10) ;
- Les destinations dans lesquelles l'hébergement est le moins souvent réservé sont Fès, Meknès, Tanger et Tétouan.

## 4. DESCRIPTION DU VOYAGE

### 4.1 LE TYPE DE VOYAGE

#### Type de voyage selon le pays de résidence

En % d'arrivées	FORFAIT	INDIVIDUEL	PROFESSIONNEL
Tourisme récepteur	9%	87%	4%
TOTAL TES	18%	76%	7%
France	15%	81%	4%
Espagne	2%	93%	5%
Allemagne	29%	67%	5%
Royaume Uni	36%	59%	5%
Italie	19%	78%	3%
Belgique-Luxembourg	21%	74%	5%
Pays-Bas	21%	74%	5%
Amérique du Nord	43%	48%	10%
Moyen Orient	6%	62%	32%
TOTAL MRE	*	99,5%	0,5%

Base : ensemble

Les trois quarts des TES, en particulier les français et les espagnols, ont réalisé leur voyage au Maroc en individuel (c'est-à-dire en l'organisant eux-mêmes) alors que 18% ont opté pour un forfait. A ce titre, les allemands, les britanniques et les nord-américains sont les plus nombreux à voyager avec ce type de formule.

8% ont effectué un voyage professionnel (essentiellement réservé par l'entreprise) avec une surreprésentation des habitants du Moyen Orient (un tiers d'entre eux se déplaçant au Maroc pour affaires).

Enfin, la quasi-totalité des MRE ont réalisé leur voyage de façon individuelle.

#### Focus sur les forfaits : Type de forfait selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Hébergement, transport et activités	Hébergement, repas et activités	Hébergement, transport, repas et activités	Autre forfait
Tourisme récepteur	18%	2%	50%	30%
TOTAL TES	18%	2%	50%	30%
France	17%	2%	46%	36%
Espagne	13%	4%	12%	72%
Allemagne	6%	1%	82%	11%
Royaume Uni	9%	4%	54%	34%
Italie	48%	3%	23%	25%
Belgique-Luxembourg	16%	1%	64%	19%
Pays-Bas	14%	1%	74%	11%
Amérique du Nord	31%	2%	39%	28%
Moyen Orient	24%	-	17%	59%
TOTAL MRE	18%	-	65%	18%

Base : voyage avec forfait

La moitié des forfaits est constituée de formules « tout compris » incluant l'hébergement, le transport, les repas et les activités. C'est d'ailleurs ce que privilégient les allemands, les belges-luxembourgeois et les néerlandais.

En revanche dans 18% des forfaits, les repas ne sont pas inclus : les italiens, et dans une moindre mesure les nord-américains et les moyen-orientaux s'orientent davantage vers ce type de formule.

### Prestations comprises dans le forfait selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Remise en forme / thalasso	Excursion	Randonnée / trekking	Circuits 4X4 ou VTT	Autres	Aucune autre prestation
Tourisme récepteur	10%	53%	14%	6%	4%	24%
TOTAL TES	10%	53%	14%	6%	4%	24%
France	5%	54%	10%	6%	3%	31%
Espagne	1%	27%	11%	2%	5%	61%
Allemagne	4%	82%	11%	4%	2%	8%
Royaume Uni	23%	27%	20%	9%	4%	30%
Italie	6%	57%	12%	12%	2%	16%
Belgique-Luxembourg	5%	67%	18%	6%	3%	15%
Pays-Bas	7%	76%	14%	4%	3%	9%
Amérique du Nord	22%	51%	8%	3%	4%	22%
Moyen Orient	16%	38%	3%	1%	6%	42%
TOTAL MRE	-	83%	18%	-	18%	-

L'excursion est la prestation la plus répandue dans les forfaits (53% des cas), notamment chez les allemands et les néerlandais. Les sorties en randonnée sont proposées dans 14% des forfaits tandis que les formules avec thalasso sont choisies dans 10% des cas. Notons que ces formules de remise en forme séduisent davantage les britanniques, les nord-américains ainsi que les moyen-orientaux. Enfin un quart des forfaits n'inclut aucune activité spécifique, en particulier pour les touristes espagnols et moyen-orientaux.

## 4.2 DURÉE DU VOYAGE

### Durée du voyage selon le pays de résidence

En % d'arrivées	1 à 3 nuits	longs séjours	4 à 7 nuits	8 à 14 nuits	15 nuits et +	Durée moyenne
Tourisme récepteur	4%	96%	37%	26%	33%	13,2
TOTAL TES	6%	94%	60%	25%	9%	8,3
France	5%	95%	60%	25%	9%	8,5
Espagne	8%	92%	50%	31%	11%	8,5
Allemagne	4%	96%	68%	23%	5%	7,7
Royaume Uni	3%	97%	76%	18%	3%	7,0
Italie	14%	87%	65%	16%	6%	6,9
Belgique-Luxembourg	5%	95%	65%	21%	8%	7,9
Pays-Bas	5%	95%	67%	21%	8%	7,9
Amérique du Nord	4%	97%	51%	32%	13%	9,2
Moyen Orient	16%	85%	50%	24%	11%	7,9
TOTAL MRE	1%	99%	12%	27%	60%	18,7

Base : ensemble

La quasi-totalité des TES (94%) réalise de longs séjours (4 nuits ou plus) avec une moyenne d'une semaine de séjour au Maroc (8,3 nuits). Les britanniques réalisent plutôt des séjours de 4 à 7 nuits, tandis que les nord-américains, du fait de leur éloignement, prévoient des séjours plus longs avec une moyenne de 9 nuits par voyage. A l'opposé, les italiens et les Moyen-orientaux sont ceux qui réalisent le plus de courts séjours dans le Royaume.

La durée moyenne de voyage est bien plus élevée chez les MRE du fait du caractère familial de leur visite. Ainsi 6 MRE sur 10 séjournent au moins 15 nuits au Maroc, pour une durée moyenne de séjour de 2 semaines et demie (19 nuits en moyenne).

## 4.3 LES MOYENS DE TRANSPORT UTILISÉS

### Moyen de transport principal utilisé pour venir au Maroc selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Avion	Bateau / Ferry	Véhicule personnel	Camping-car, caravane	Autre
Tourisme récepteur	66%	15%	17%	1%	1%
TOTAL TES	83%	9%	6%	2%	1%
France	91%	4%	3%	3%	0%
Espagne	40%	32%	22%	3%	3%
Allemagne	88%	5%	3%	4%	1%
Royaume Uni	94%	3%	1%	1%	1%
Italie	88%	7%	4%	1%	0%
Belgique-Luxembourg	91%	3%	3%	2%	0%
Pays-Bas	90%	3%	4%	3%	1%
Amérique du Nord	91%	4%	1%	0%	4%
Moyen Orient	99%	1%	*	-	0%
TOTAL MRE	47%	23%	29%	*	1%

Base : ensemble

La voie aérienne est largement privilégiée par les touristes étrangers pour se rendre au Maroc (83%), excepté pour les espagnols qui, de par leur proximité géographique, sont un tiers à prendre le ferry et 22% à effectuer le trajet avec leur voiture personnelle.

Pour les MRE, l'avion reste le premier mode de transport pour se rendre au Maroc (47%), même s'ils viennent aussi volontiers avec leur voiture (29%) ou le ferry (23%).

## Moyen de transport utilisé à l'intérieur des villes selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Taxi	Camping-car, caravane	Transport touristique	Véhicule personnel	Véhicule loué	Autre
Tourisme récepteur	46%	2%	6%	33%	9%	4%
TOTAL TES	58%	3%	11%	12%	10%	6%
France	64%	3%	9%	8%	12%	4%
Espagne	39%	5%	2%	33%	14%	7%
Allemagne	54%	3%	23%	8%	7%	6%
Royaume Uni	59%	1%	23%	5%	2%	11%
Italie	59%	1%	16%	11%	9%	5%
Belgique-Luxembourg	59%	3%	13%	10%	11%	5%
Pays-Bas	58%	2%	16%	10%	8%	6%
Amérique du Nord	53%	0%	26%	11%	2%	8%
Moyen Orient	71%	*	3%	7%	7%	12%
TOTAL MRE	33%	0%	0%	56%	8%	3%

Base : ensemble

Pour se déplacer en ville, les TES vont d'abord favoriser le taxi (58%), pratique et bon marché alors qu'ils sont 22% à conduire eux-mêmes (véhicule personnel ou loué) et 11% à utiliser les transports touristiques.

Les allemands, les britanniques et les nord-américains, plus éloignés, utilisent volontiers les transports touristiques. Les espagnols, plus nombreux à avoir rejoint le Maroc avec leur véhicule personnel, s'en servent naturellement davantage sur place.

Enfin les MRE prennent majoritairement leur voiture (56%), suivi par le taxi (33%).

## Moyen de transport utilisé entre 2 villes selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Taxi	Autobus	Camping-car, caravane	Transport touristique	Véhicule personnel	Véhicule loué	Train	Autre
Tourisme récepteur	13%	8%	3%	8%	47%	10%	10%	2%
TOTAL TES	16%	12%	6%	16%	18%	11%	18%	3%
France	18%	13%	9%	10%	11%	14%	23%	4%
Espagne	11%	9%	7%	3%	45%	11%	10%	4%
Allemagne	19%	18%	9%	18%	9%	16%	10%	1%
Royaume Uni	20%	11%	3%	33%	7%	2%	21%	2%
Italie	19%	9%	4%	13%	22%	24%	9%	0%
Belgique-Luxembourg	22%	15%	7%	16%	14%	13%	12%	2%
Pays-Bas	18%	18%	8%	18%	13%	13%	9%	3%
Amérique du Nord	14%	7%	0%	46%	16%	2%	15%	1%
Moyen Orient	21%	3%	0%	11%	20%	14%	29%	3%
TOTAL MRE	11%	4%	*	0%	73%	8%	3%	1%

Base : voyage avec plusieurs séjours

Pour se rendre dans autre une ville, les TES utilisent les divers moyens de transport mis à leur disposition avec toutefois des différences observées selon les pays :

Le taxi est davantage utilisé par les belges-luxembourgeois, l'autobus par les allemands et les néerlandais, les transports touristiques par les britanniques et les nord-américains, alors que les moyen-orientaux sont davantage séduits par le train. Les espagnols vont quant à eux davantage utiliser leur voiture et les italiens ont davantage recours aux véhicules loués.

Les trois quarts des MRE utilisent leur véhicule personnel pour se déplacer d'une ville à l'autre.



## 4.4 LE NOMBRE D'ÉTAPES DANS LE VOYAGE

### Nombre de séjours selon le pays de résidence

En % d'arrivées	1 seule étape	Plus d'une étape	2 étapes	3 étapes et plus	Nombre moyen de séjours...	
					Total	Avec au moins 2 séjours
Tourisme récepteur	64%	36%	24%	12%	1,6	2,5
TOTAL TES	68%	32%	21%	11%	1,5	2,5
France	69%	31%	22%	9%	1,5	2,6
Espagne	65%	35%	21%	14%	1,6	2,6
Allemagne	68%	32%	23%	8%	1,5	2,4
Royaume Uni	72%	28%	14%	14%	1,5	2,7
Italie	66%	34%	27%	7%	1,5	2,3
Belgique-Luxembourg	72%	28%	20%	8%	1,4	2,5
Pays-Bas	66%	34%	25%	8%	1,5	2,4
Amérique du Nord	49%	51%	28%	23%	1,8	2,6
Moyen Orient	81%	19%	16%	3%	1,2	2,2
TOTAL MRE	59%	41%	27%	14%	1,6	2,5

Base : ensemble

Une majorité des touristes étrangers se concentrent sur une seule étape au cours de leur voyage (pour les deux-tiers). Du fait de la durée globalement plus longue de leur séjour, les plus mobiles sont les nord-américains, dont près d'un quart visite au moins trois villes du Maroc. A l'inverse, la plupart des moyen-orientaux restent au même endroit tout au long de leur voyage.

Les MRE quant à eux, principalement hébergés par la famille ou dans leur résidence secondaire, sont plus enclins à faire plus de séjour par voyage que les TES (41% pour les MRE contre 32% pour les TES).

### Nombre de séjours selon la réservation

En % d'arrivées	1 seule étape	Plus d'une étape	Nombre moyen de séjours...	
			Total	Avec au moins 2 séjours
Total TES	64%	37%	1,6	2,6
Sans réservation	42%	59%	2,1	2,9
Réservation directe	62%	38%	1,6	2,5
AV / TO étranger	71%	29%	1,4	2,5
Sites de réservation	67%	33%	1,5	2,4
Total MRE	8%	92%	3,1	3,3

Base : au moins un hébergement marchand

Notons que le nombre de séjours est naturellement conditionné par le type de réservation. Ainsi le voyage est principalement mono-séjour lorsque l'hébergement est réservé via une agence de voyage ou un tour opérateur. A l'inverse, 59% des voyages pour lesquels l'hébergement n'a pas été réservé à l'avance sont des circuits (plus d'une étape).

## 4.5 LES ACTIVITÉS PRATIQUÉES

### Activités pratiquées selon le type de touriste

En % d'arrivées	TES	En % d'arrivées	MRE
Visite de monuments, musées	37%	Visite à des amis/famille, mariage	78%
Randonnées	35%	Randonnées	17%
Plage	17%	Calme, repos, farniente	9%
Visite à des amis/famille, mariage	12%	Plage	8%
Activités professionnelles	9%	Visite de monuments, musées	6%
Calme, repos, farniente	7%	Achat, shopping	4%
Manifestations culturelles et artistiques	6%	Activités professionnelles	2%
Achat, shopping	6%	Manifestations culturelles et artistiques	2%
Désert	3%	Pub, boîtes des nuits	1%

NB : plusieurs réponses possibles, la somme des modalités peut donc dépasser 100% ; seules les dix premières activités sont présentées

Les vacances au Maroc se caractérisent par la pratique de deux activités principales : la visite des monuments et musées et la randonnée, ces deux activités concernant à elles-seules 7 touristes étrangers sur 10.

La plage se positionne au 3ème rang des activités les plus pratiquées avec 17% d'adeptes.

Les MRE se concentrent essentiellement sur la famille ou les amis (78%) et sont naturellement peu nombreux à pratiquer d'autres activités.

### Activités pratiquées selon le pays de résidence

En % d'arrivées	Visite de monuments, musées	Randonnées	Plage	Visite à des amis/famille, mariage	Calme, repos, farniente
Tourisme récepteur	23%	27%	13%	43%	8%
TOTAL TES	37%	35%	17%	12%	7%
France	46%	34%	18%	12%	9%
Espagne	33%	37%	18%	13%	11%
Allemagne	17%	56%	26%	8%	6%
Royaume Uni	51%	33%	15%	3%	3%
Italie	42%	41%	15%	13%	8%
Belgique-Luxembourg	23%	50%	25%	12%	6%
Pays-Bas	23%	49%	20%	10%	6%
Amérique du Nord	37%	38%	20%	9%	9%
Moyen Orient	31%	44%	24%	9%	5%
TOTAL MRE	6%	17%	8%	78%	9%

Base : ensemble

Les français et les britanniques sont de plus grands adeptes des activités culturelles telles que la visite de monuments et musées, tandis que les allemands, les belges-luxembourgeois, les néerlandais et les moyen-orientaux pratiquent davantage des activités de plein air (randonnée, plage).

## Activités pratiquées selon la destination

En % de séjours	Visite de monuments, musées	Randonnées	Plage	Gastronomie	Visite à des amis/famille	Calme, repos, farniente	Activités professionnelles
Marrakech	56%	36%	5%	15%	5%	7%	3%
Agadir	24%	55%	49%	8%	5%	6%	1%
Casablanca	37%	23%	11%	17%	14%	6%	22%
Rabat	44%	23%	10%	13%	16%	7%	16%
Fès	54%	32%	8%	13%	13%	7%	5%
Ouarzazate	35%	40%	8%	15%	3%	4%	1%
Meknès	51%	26%	10%	15%	24%	9%	5%
Tanger	29%	43%	25%	9%	12%	10%	9%
Tétouan	32%	41%	26%	8%	14%	10%	8%
Essaouira	42%	36%	18%	16%	7%	5%	2%

Base : TES

Si les activités culturelles et la randonnée sont largement pratiquées sur l'ensemble des destinations, certaines d'entre-elles se distinguent toutefois par des activités qui les caractérisent, en fonction de leur implantation géographique et de leur histoire.

Certaines destinations telles que Marrakech, Rabat, Fès, Meknès sont très orientées sur les activités culturelles alors que d'autres destinations comme Agadir ou Tanger sont plus ancrées autour des activités de plein air, plage et randonnées.

Tanger, Tétouan et Essaouira se caractérisent par des activités plus variées alors que Casablanca et Rabat, respectivement capitales économique et politique, sont souvent des destinations professionnelles.

## 5. SÉJOURS ET HÉBERGEMENT

### 5.1 LE MODE D'HÉBERGEMENT

#### Hébergement selon le pays de résidence

En % de séjours	Camping	Location	Hôtel Non Classé	Hôtel Classé	Riad	Autre marchand	Famille	Résidence secondaire
Tourisme récepteur	4%	4%	1%	34%	3%	1%	46%	8%
TOTAL TES	7%	6%	2%	64%	5%	1%	13%	2%
France	10%	5%	3%	63%	5%	1%	12%	2%
Espagne	7%	10%	1%	58%	4%	1%	15%	3%
Allemagne	8%	4%	4%	72%	4%	1%	7%	1%
Royaume Uni	3%	1%	1%	84%	5%	1%	5%	0%
Italie	6%	8%	3%	67%	4%	1%	11%	2%
Belgique-Luxembourg	5%	4%	3%	68%	4%	1%	13%	2%
Pays-Bas	8%	4%	2%	68%	5%	1%	10%	1%
Amérique du Nord	1%	2%	1%	71%	6%	1%	18%	0%
Moyen Orient	-	22%	1%	53%	2%	2%	19%	2%
TOTAL MRE	1%	2%	0%	3%	0%	0%	80%	14%

Base : ensemble

Les touristes étrangers passent la majorité de leurs séjours en hébergement marchand, et notamment en hôtels classés (64%). Ceux-ci sont fréquentés en particulier par les allemands, les britanniques et les nord-américains. Le camping, la location et les Riads accueillent chacun de 5% à 7% des séjours des TES. Les français sont les plus adeptes du camping, alors que les espagnols et surtout les moyen-orientaux choisissent plus facilement un logement en location ou encore séjournent en hébergement non marchand.

Pour les MRE, l'hébergement marchand est marginal puisqu'il représente seulement 6% de l'ensemble de leurs séjours. La famille accueille 8 séjours sur 10 et 14% ont lieu en résidence secondaire.

#### Hébergement selon la destination

En % de séjours	Camping	Location	Hôtel Non Classé	Hôtel Classé	Riad	Autre marchand	Famille	Résidence secondaire
Marrakech	3%	5%	2%	72%	11%	0%	7%	0%
Agadir	6%	7%	1%	76%	1%	0%	6%	1%
Casablanca	1%	4%	1%	72%	0%	1%	19%	2%
Rabat	4%	3%	1%	68%	1%	0%	21%	2%
Fès	9%	5%	3%	59%	8%	2%	14%	1%
Ouarzazate	15%	1%	1%	70%	7%	2%	3%	1%
Meknès	12%	4%	1%	52%	2%	1%	27%	2%
Tanger	9%	9%	3%	63%	1%	1%	14%	2%
Tétouan	15%	13%	2%	48%	-	1%	16%	5%
Essaouira	7%	8%	2%	61%	13%	1%	8%	0%

Base : TES

Si l'hôtel classé est le principal type d'hébergement utilisé quelle que soit la destination, il est encore plus répandu à Marrakech, Agadir, Casablanca, Rabat et Ouarzazate. A Marrakech et à Essaouira, les Riads accueillent plus d'un séjour sur 10, tandis que le recours au camping est plus fréquent à Ouarzazate, Meknès et Tétouan. En outre, la destination de Tétouan se distingue également par un hébergement en location plus répandu (13% des séjours). Casablanca, Rabat et Meknès, grand pôles urbains constituent traditionnellement un point de chute pour les séjours en famille.

Enfin les séjours en résidence secondaire, encore marginaux à ce stade, sont un peu plus répandus à Tétouan.

## 5.2 LA FORMULE D'HÉBERGEMENT

### Formule d'hébergement selon l'hébergement

En % de nuitées	BBI / hébergement sec	DPI	PCI
Tourisme récepteur	65%	17%	18%
TOTAL TES	64%	17%	19%
Hôtel Classé	58%	19%	23%
Riad	69%	24%	7%
TOTAL MRE	80%	9%	11%

Base : hébergement réservé

La plupart des nuits passées sur le territoire marocain sont effectuées en hébergement sec ou incluant le petit déjeuner. Les autres nuitées se répartissent équitablement entre les demi-pensions et les pensions complètes.

Lorsqu'ils ont réservé leur hébergement, les MRE s'orientent essentiellement vers des hébergements secs ou incluant uniquement le petit déjeuner.

## 5.3 LE MODE DE RÉSERVATION DE L'HÉBERGEMENT

### Réservation selon l'hébergement

En % d'arrivées	Sans réservation	Réservation directe	Agences de Voyage/TO	Sites de réservation
Tourisme récepteur	17%	25%	22%	35%
TOTAL TES	13%	25%	23%	37%
Camping	61%	31%	1%	6%
Location	37%	48%	2%	13%
Hôtel Classé	8%	22%	28%	42%
Riad	7%	37%	12%	43%
TOTAL MRE	70%	21%	0%	8%
Camping	60%	40%	0%	-
Location	80%	17%	0%	2%
Hôtel Classé	65%	20%	1%	14%
Riad	67%	33%	0%	-

Base : au moins un hébergement marchand

Pour les TES, le mode de réservation diffère selon l'hébergement choisi. En effet, le camping est réservé dans seulement 4 voyages sur 10. A l'inverse, les hôtels classés et les Riads sont réservés en 1er lieu via des sites de réservation, suivi par l'agence de voyage/tour opérateur pour les hôtels classés ou de façon directe pour les Riads. Pour les locations, l'hébergeur est généralement directement contacté.

Les MRE, qui ont tendance à peu réserver leur hébergement préalablement à leur départ, le font davantage lorsqu'ils séjournent en camping, en Riad et en hôtel classés.

## 6. LES DÉPENSES

### 6.1 LES DÉPENSES PAR PRODUIT

#### Dépenses par produit

(En millions de Dirhams)	TES	MRE	Total
Hôtels et autres hébergements marchands	12 727	450	13 177
Restauration et boissons à l'hôtel	1 464	67	1 532
Restauration hors de l'hôtel	5 289	4 554	9 843
Transport ferroviaire interne	236	70	306
Tr. routier (cars, bus et taxis)	1 604	907	2 512
Location de voitures	1 002	751	1 753
Location d'équipements de loisirs	919	445	1 364
Carburants et lubrifiants	1 089	2 150	3 239
Information touristique et guides	189	24	213
Services culturels	777	296	1 073
Détente et autres divertissements	4 991	3 080	8 071
Artisanat (hors textile et cuir)	2 845	1 610	4 455
Articles textiles et cuir	2 377	1 737	4 114
Achats de produits alimentaires	2 336	5 466	7 801
Autres achats quotidiens	1 014	1 090	2 103
Services des agences de voyage	899	1	899
<b>TOTAL des dépenses à l'intérieur du Maroc</b>	<b>41 274</b>	<b>25 280</b>	<b>66 554</b>

Base : Ensemble

Sur l'année 2013, les touristes étrangers ont dépensé 41,3 milliards de Dirhams, ce qui représente 62% des recettes touristiques du Royaume. Près de la moitié de leurs dépenses totales est consacrée à l'hébergement (12,7 milliards) et à la restauration (6,7 milliards). 5,8 milliards sont dépensés pour les loisirs (excursions, activités sportives, musées, etc.), soit 14% de leur budget, et l'artisanat ainsi que les articles textile et cuir qui pèsent pour 13% des dépenses (5,2 milliards).

Les MRE réalisent la grande majorité de leurs nuitées chez la famille, les amis ou en résidence secondaire, et restent bien plus longtemps sur place. Aussi, ils concentrent l'essentiel de leurs dépenses sur la restauration et les achats de produits alimentaires (4,6 et 5,5 milliards), soit 40% de leurs dépenses totales au Maroc.

## 6.2 LA DÉPENSE MOYENNE PAR NUITÉE

### Dépense moyenne par nuitée par produit selon le type d'hébergement

(En Dirhams par nuit)	Hébergement marchand			Hébergement non marchand			Total		
	TES	MRE	Total	TES	MRE	Total	TES	MRE	Total
Hôtels et autres hébergements marchands	381	157	363				289	5	100
Restauration et boissons à l'hôtel	44	23	42				33	1	12
Restauration hors de l'hôtel	121	45	115	115	52	59	120	52	74
Transport ferroviaire interne	5	1	5	5	1	1	5	1	2
Tr. routier (cars, bus et taxis)	39	8	37	28	10	12	36	10	19
Location de voitures	24	8	23	18	9	10	23	9	13
Location d'équipements de loisirs	24	10	23	11	5	6	21	5	10
Stationnement, péages, réparation	11	8	11	12	9	10	11	9	10
Carburants et lubrifiants	23	26	24	29	24	25	25	24	24
Services culturels	20	3	18	11	3	4	18	3	8
Détente et autres divertissements	116	26	109	103	35	43	113	35	61
Artisanat (hors textile et cuir)	68	14	63	55	18	22	65	18	34
Articles textiles et cuir	55	11	51	51	20	23	54	20	31
Achats de produits alimentaires	44	32	43	82	63	65	53	62	59
Autres achats quotidiens	23	11	22	22	12	13	23	12	16
Services des agences de voyage	27	0	25				20	0	7
Autres	26	12	25	33	22	22	27	21	23
<b>TOTAL des dépenses à l'intérieur du Maroc</b>	<b>1 051</b>	<b>395</b>	<b>999</b>	<b>575</b>	<b>283</b>	<b>315</b>	<b>936</b>	<b>287</b>	<b>503</b>

Base : Ensemble

Les TES dépensent en moyenne 936 Dirhams par nuit passée sur place. Cette dépense moyenne par nuitée passe pratiquement du simple au double selon qu'ils séjournent en hébergement marchand (1051 Dirhams) ou non (575 Dirhams). En effet, l'hébergement est le plus grand poste de dépense et pour leurs séjours en hébergement marchand, les touristes étrangers dépensent en moyenne 381 Dirhams par nuit.

Pour tous les autres produits, la dépense moyenne est globalement la même selon que le séjour s'est déroulé en hébergement marchand ou non, excepté pour les achats de produits alimentaires qui sont deux fois plus importants dans le cas du non marchand (82 Dirhams).

Les MRE quant à eux, séjournent au Maroc pour moins de 300 Dirhams par nuit en moyenne.

## 6.3 LES DÉPENSES À L'INTÉRIEUR DU MAROC

### Dépense à l'intérieur du Maroc (hors transport international) selon la destination

(En millions de Dirhams)	TES	MRE	Total
Marrakech	14 905	2 093	16 998
Agadir	6 464	1 129	7 592
Casablanca	4 639	1 886	6 526
Rabat	3 220	1 488	4 707
Fès	1 754	1 418	3 172
Ouarzazate	931	146	1 077
Meknès	316	720	1 035
Tanger	2 862	1 993	4 855
Tétouan	799	1 083	1 882
Essaouira	1 131	244	1 375
<b>TOTAL</b>	<b>41 274</b>	<b>25 280</b>	<b>66 554</b>

Base : Ensemble

Marrakech draine à elle-seule 14,9 milliards de Dirhams, soit 36% des recettes touristiques des TES. Agadir et Casablanca, 2ème et 3ème pôles d'attraction des touristes, sont loin derrière avec respectivement 6,5 et 4,6 milliards de Dirhams (soit 16% et 11%) dépensés.

Chez les MRE, les recettes sont bien plus réparties : les trois principaux pôles touristiques captent 20% de leurs dépenses, soit 5,1 milliards de Dirhams

### Dépense à l'intérieur du Maroc (hors transport international) selon l'hébergement

(En millions de Dirhams)	TES	MRE	Total
Hébergement marchand	35 147	1 134	36 281
Location	2 610	284	2 894
Hôtel classé	28 292	646	28 938
Riads	2 366	17	2 382
Autre hébergement marchand	1 879	187	2 067
Hébergement non marchand	6 127	24 146	30 273
Famille	5 412	19 538	24 949
Résidence secondaire	715	4 609	5 324
<b>TOTAL des dépenses à l'intérieur du Maroc</b>	<b>41 274</b>	<b>25 280</b>	<b>66 554</b>

Parmi les hébergements marchands, ce sont les séjours en hôtels classés qui représentent le plus de dépenses sur place (28,9 milliards de Dirhams). Il est également intéressant de noter que les séjours passés dans la famille, bien qu'en hébergement non marchand mais plus longs, drainent des dépenses également importantes (24,9 milliards de Dirhams au total).



# 7. SEGMENTATION DE LA DEMANDE TOURISTIQUE

## 7.1 MÉTHODOLOGIE DE LA SEGMENTATION

La segmentation d'un marché consiste à le découper en groupes de manière à ce que les comportements soient similaires au sein de chacun d'eux, et qu'ils soient les plus distincts possible d'un groupe à l'autre. La segmentation s'effectue en analysant une population selon différents critères. Les corrélations observées entre certaines modalités de ces variables, qu'elles rapprochent ou qu'elles éloignent les caractères, sont à la base de la constitution des groupes.

Ici, la segmentation est fondée sur l'âge des touristes (jeunes, adultes, familles, seniors) d'une part et sur l'autonomie dans la réservation (assistés dans le processus, autonomes, sans réservation) d'autre part. En effet, au fur et à mesure que les expériences se cumulent à travers le temps, les attitudes des touristes et leurs préférences changent. De plus, à un stade donné de la vie ou à un âge donné, les personnes ont différentes attentes de leur voyage et différents comportements.

La segmentation a un objectif opérationnel : les segments sont considérés comme des cibles d'action marketing spécifiques. Elle a pour objet d'améliorer l'efficacité de l'action marketing en direction de ces différentes cibles.

13 groupes de touristes étrangers ont ainsi été constitués :

- **Jeunes routiniers** : jeunes (18-29 ans) qui préfèrent le balnéaire et la relaxation
- **Explorateurs sur rail** : jeunes actifs (18-29 ans) qui préfèrent nettement les agences de voyage
- **Branchés curieux** : jeunes (18-29 ans) tournés principalement vers le tourisme culturel
- **Aventuriers conformistes** : adultes aventuriers (30-59 ans) qui préfèrent les agences pour les offres tout-compris
- **Routards de luxe** : voyageurs expérimentés (30-59 ans) qui préfèrent le culturel
- **Familles à la cool** : familles voyageant avec leurs enfants qui préfèrent les offres tout-compris
- **Familles bobo** : familles voyageant avec leurs enfants qui préfèrent le dépackaging
- **Amateurs de confort** : adultes (30-59 ans) qui préfèrent le balnéaire et la relaxation, et réservent des packages via des TO
- **Bichonnés** : autonomes (30-59 ans) qui préfèrent le balnéaire et le dépackaging
- **Séniors en quête d'aventure** : âgés de 60 ans et plus
- **Séniors en camping-car ou caravane** : retraités qui viennent en camping-car ou caravane
- **Pour affaires** : voyageurs au Maroc pour affaire
- **Touristes par nécessité** : pas de préférence particulière pour les produits, le but principal étant de voir la famille et les amis

### Poids des différents segments TES

	TES
Jeunes routiniers	1,6%
Explorateurs sur rail	2,6%
Branchés curieux	2,7%
Aventuriers conformistes	10,0%
Routards de luxe	35,4%
Familles à la cool	1,4%
Familles bobo	6,4%
Amateurs de confort	3,1%
Bichonnés	4,5%
Séniors en quête d'aventure	6,1%
Séniors en camping-car ou caravane	1,6%
Pour affaires	8,6%
Touristes par nécessité	15,8%

Base : TES

## 7.2 CARACTÉRISTIQUES DES DIFFÉRENTS SEGMENTS TES

### LES JEUNES ROUTINIERS

1,6% du total des TES / Dépenses par voyage : 7 128 DHs / Durée moyenne de voyage : 7,5 nuits

Ce segment est composé de jeunes de 18 à 29 ans, essentiellement des CSP- (87%). Ils viennent de France (31%), d'Espagne (22%) et du Benelux (12%), en couple (37%), seuls (29%) ou entre amis (29%).

Ils visitent le Maroc toute l'année, mais surtout au printemps et en été. Pour 55% d'entre eux, c'est la première fois qu'ils se rendent dans le Royaume. Leurs sources d'information viennent pour 40% d'Internet et pour 47% des recommandations de leur entourage.

Ce groupe organise ses voyages en ligne dans 59% des cas. Ils réservent à l'aide des sites web (42%), auprès de l'hébergeur directement (32%) et en agence (25%). Ils passent une semaine sur place en moyenne (7,5 nuits) et séjournent principalement en hébergement marchand (91%), en hôtel 3 étoiles (32%) ou plus (30%). 15% choisissent des hôtels 'low cost' et 9% des locations meublées.

Ils passent leurs journées à la plage (78%) et un quart d'entre eux recherche le repos et sont donc adeptes du « farniente ». Ils dépensent en moyenne 950 Dirhams par nuit.

### LES EXPLORATEURS SUR RAIL

2,6% du total des TES / Dépenses par voyage : 8 075 DHs / Durée moyenne de voyage : 6,3 nuits

Ce groupe est composé de jeunes actifs de 18 à 29 ans, issus de CSP- à 79%. Ils visitent le pays principalement en couple (40%) ou entre amis (32%). La moitié d'entre eux vit en France (48%), 13% au Royaume-Uni et 12% en Espagne. Ce sont majoritairement des primo-visiteurs (59%).

4 voyageurs sur 10 de ce groupe visitent le Maroc au premier trimestre (42%).

Ce segment organise ses vacances avec Internet : 89% des hébergements sont réservés en ligne, sur des sites de réservation (77% des cas) ou alors auprès des agences de voyage et tours opérateurs (23%). Ils ont choisi le Maroc suite aux recommandations de leurs proches (41%) et grâce à Internet (38%).

La quasi-totalité (99%) séjourne en hébergement marchand, principalement en hôtel classé (91%). Leur durée moyenne de voyage est de 6,3 nuits.

Ils pratiquent des activités culturelles telles que la visite de monuments et de musées (52%) et la randonnée (47%).

Ils ont une dépense moyenne par nuit élevée : 1 287 Dirhams.

### LES BRANCHÉS CURIEUX

2,7% du total des TES / Dépenses par voyage : 7 463 DHs / Durée moyenne de voyage : 7,1 nuits

Ce segment représente les jeunes de 18 à 29 ans, CSP- dans 81% des cas. Ils se rendent au Maroc aussi bien en couple qu'entre amis (32% chacun) et un quart y vient seul. 35% d'entre eux sont Français et 22% sont Espagnols.

Ils sont nombreux à réaliser ce voyage au cours du premier semestre (67%), et plus de la moitié de ces voyageurs vient au Maroc pour la première fois (56%).

Pour le choix de la destination, ils se réfèrent tout d'abord aux recommandations de leur entourage (49%), puis à Internet (32%) et enfin aux programmes TV (26%).

Ce qui caractérise les membres de ce groupe est qu'ils sont 4 sur 10 à ne pas réserver leur hébergement préalablement à leur départ. Ceux qui le réservent le font directement chez l'hébergeur. 85% de ce segment séjourne en hébergement de type marchand : 32% en hôtels 3 étoiles, 14% dans des locations meublées et 10% en Riad. Ils réalisent des voyages d'une semaine en moyenne.

Leurs activités sont culturelles : visite de monuments et musées (51%), manifestations culturelles et artistiques (14%), et ils réalisent des randonnées (45%).

Leur dépense s'élève à 1 049 Dirhams par nuit en moyenne.

## LES AVENTURIERS CONFORMISTES

10% du total des TES / Dépenses par voyage : 9 687 DHs / Durée moyenne de voyage : 7 nuits

Ce groupe correspond à des adultes de 30 à 59 ans, CSP+ pour la moitié. Ils viennent de France (34%), du Royaume-Uni (14%), d'Amérique du nord (10%), du Benelux (9%). Ils effectuent leur voyage en couple surtout (57%), et 27% le réalisent seuls.

Ils se rendent au Maroc tout au long de l'année. C'est une première visite pour les trois quarts d'entre eux.

La réservation de l'hébergement se fait à 85% en ligne et ils passent uniquement par des agences de voyage ou des tours opérateurs. Leurs sources d'information proviennent donc majoritairement des agences où ils réservent (54%), mais aussi d'Internet (28%) et du bouche à oreille (17%).

Adeptes des offres tout-compris, ils séjournent exclusivement en hébergement marchand, pour 7 nuits. Les deux tiers de leurs séjours ont lieu dans des hôtels haut de gamme et un quart dans des hôtels 3 étoiles.

Leurs centres d'intérêt au cours de leur voyage sont la visite de monuments et musées (54%), les randonnées (37%) et la gastronomie (20%).

Ils dépensent beaucoup pour leur séjour : 1 407 Dirhams en moyenne par nuitée passée sur place.

## LES ROUTARDS DE LUXE

35,4% du total des TES / Dépenses par voyage : 8 452 DHs / Durée moyenne de voyage : 7,7 nuits

Des voyageurs expérimentés de 30 à 59 ans composent ce segment. Ils sont pour 41% issus de CSP+ et voyagent principalement en couple (61%). Ils viennent de France (37%), d'Espagne (17%), du Benelux (10%).

Ils visitent le Royaume tout au long de l'année. Plus de la moitié d'entre eux (57%) est déjà venue. Aussi, un précédent voyage a motivé leur choix pour le Maroc dans 30% des cas. Les recommandations de leurs proches (32%) et Internet (30%) sont également des sources d'informations.

Ce groupe utilise à 61% la réservation en ligne et à 25% la réservation directe. Ils sont 61% à réserver leur hébergement via des sites de réservation et 37% à contacter directement l'hébergeur. Ils séjournent essentiellement en hébergement marchand (95%) : 38% dans des hôtels de milieu de gamme, 26% dans des hôtels haut de gamme. Ils ont une durée moyenne de voyage de 7,7 nuits.

Leurs principales activités sont les suivantes : visite de monuments et musées (53%), randonnées (40%) et gastronomie (13%).

1 093 Dirhams sont dépensés par nuit en moyenne au cours de leur voyage.

## LES FAMILLES À LA COOL

1,4% du total des TES / Dépenses par voyage : 6 272 DHs / Durée moyenne de voyage : 6,6 nuits

Ce segment représente les touristes qui voyagent en famille avec leurs enfants. Les deux tiers sont CSP+. Ils sont originaires de France (34%), du Royaume-Uni (19%), du Benelux (13%), de l'Allemagne (11%).

Ils visitent le Maroc toute l'année, avec un pic de fréquentation au printemps (2ème trimestre). Pour les deux tiers d'entre eux, il s'agit d'une première visite.

Ils se fient à leur agence (40%) et à Internet (26%) pour le choix de la destination. Pour réserver, ce groupe utilise à 91% le canal Internet et choisit des formules tout-compris proposées par les agences de voyage ou les tours opérateurs (94%). Leurs séjours s'effectuent principalement dans des hôtels 4 ou 5 étoiles (78%).

Au cours de leur voyage de 6,6 nuits en moyenne, ils s'intéressent aux monuments et musées (40%), à la gastronomie (18%) et en profitent également pour aller à la plage (25%).

Ce segment de familles dépense par nuit 940 Dirhams en moyenne.

## LES FAMILLES BOBO

6,4% du total des TES / Dépenses par voyage : 4984 DHs / Durée moyenne de voyage : 7,8 nuits

Il s'agit de familles, CSP+ pour 39% d'entre elles, qui voyagent avec leurs enfants. Elles visitent le pays toute l'année, notamment au second semestre, en été et en automne. Elles viennent surtout de France (44%) et d'Espagne (24%), d'où 7 sur 10 qui sont des habituées.

Aussi, leur première source d'information pour le choix du Maroc est un précédent voyage (43%), suivi par le bouche à oreille (25%) et Internet (22%).

Ces voyageurs, qui préfèrent le dépackaging, choisissent un mode de réservation en ligne dans 53% des cas, et un moyen plus direct dans un tiers d'entre eux. Ils passent par des sites de réservation (51%) ou par l'hébergeur directement (47%). Leur hébergement, marchand pour 93% des séjours, est très diversifié : 29% séjournent dans un hôtel 3 étoiles, 20% dans un hôtel 4 ou 5 étoiles, 19% dans un logement meublé et 17% dans un Riad.

Ils passent en moyenne près de 8 nuits sur place.

Leurs activités se composent principalement de la visite de monuments et musées (52%). 12% fréquentent les plages et 12% pratiquent le «farniente».

Ces familles dépensent peu : 638 Dirhams en moyenne par nuitée.

## LES AMATEURS DE CONFORT

3,1% du total des TES / Dépenses par voyage : 8 341 DHs / Durée moyenne de voyage : 7 nuits

Ce groupe se compose d'adultes de 30 à 59 ans, à 45% issus de CSP+. Ils sont principalement originaires de France (38%), du Royaume-Uni (16%), du Benelux (11%) et d'Allemagne (9%). Ils visitent le Maroc en couple pour les trois quarts et c'est la première fois pour 72% d'entre eux. Ils viennent plutôt au cours des 3ème et 4ème trimestres (33% et 27% respectivement).

Ces touristes s'informent pour leurs vacances principalement auprès de leur agence (60%). Ils consultent également Internet (39%) et suivent les recommandations de leur entourage (26%). Ils réservent leurs hébergements quasi-exclusivement en ligne (96%), notamment sous la forme de packages proposés par les tours opérateurs et agences de voyages (94%). Aussi, ils séjournent en hébergement marchand dans des hôtels haut de gamme (89%), pour une durée d'une semaine en moyenne.

Ils sont principalement là pour la plage (86%) et le farniente (17%).

Ils ont un budget relativement élevé, avec une moyenne de 1 197 Dirhams par nuitée passée dans le pays.

## LES BICHONNÉS

4,5% du total des TES / Dépenses par voyage : 7 068 DHs / Durée moyenne de voyage : 6,1 nuits

C'est un segment qui représente des adultes de 30 à 59 ans, de CSP+ pour 45% d'entre eux. Ils voyagent essentiellement en couple (86%), surtout l'été (38%). Les pays les plus représentés sont la France (37%), l'Espagne (20%), le Benelux (12%). Ils sont pour la majorité déjà venus au Maroc (62%). Aussi, leurs sources d'information sont partagées entre Internet (50%) et leur expérience personnelle lors d'un précédent voyage (49%).

Leur réservation est effectuée en ligne pour les trois quarts, et directement pour le quart restant. Ils utilisent les sites web de réservation (65%) ou contactent directement l'hébergeur (30%). Ce groupe, tourné vers le dépackaging, séjourne majoritairement dans des hôtels classés de moyenne et haute gamme (73%), mais également dans des locations meublées (14%).

Ils ont pour principales activités la plage (71%) et le farniente (31%) au cours de leur voyage de 6,1 nuits en moyenne.

Leurs dépenses sont plutôt élevées (1 151 Dirhams par nuit en moyenne).

## LES SENIORS EN QUÊTE D'AVENTURES

6,1% du total des TES / Dépenses par voyage : 7 614 DHs / Durée moyenne de voyage : 8,8 nuits

Ce groupe représente les plus de 60 ans, retraités (96%). Ils voyagent en couple (75%) ou en famille (11%). Il s'agit principalement de touristes français (47%). Un peu plus de la moitié (55%) a déjà visité le pays.

Ils réalisent leur voyage toute l'année, même s'ils sont un peu plus nombreux à venir au premier semestre (56%), et leurs informations proviennent d'Internet (32%), de précédents voyages (32%) ou d'une agence (23%).

79% d'entre eux effectuent leur réservation via Internet. Ils passent par des agences de voyages (50%), des sites de réservation (32%) ou directement par l'hébergeur (16%). Ils séjournent surtout dans des hôtels (58% haut de gamme, 20% milieu de gamme), pour une durée plutôt longue de 8,8 nuitées en moyenne.

Ils viennent au Maroc pour faire de la randonnée (43%), visiter des monuments et musées (41%) et aller à la plage (22%).

Leur budget s'élève en moyenne à 864 Dirhams par nuit.

## LES SENIORS EN CAMPING-CAR OU CARAVANE

1,6% du total des TES / Dépenses par voyage : 6 981 DHs / Durée moyenne de voyage : 30 nuits

Il s'agit de retraités qui se déplacent en couple (95%) et voyagent au Maroc en camping-car ou en caravane tout au long de l'année. 88% d'entre eux sont des habitués de la destination. La moitié est originaire de France, 22% viennent d'Espagne.

Ils s'informent surtout par le biais d'Internet (55%), mais prennent également en considération le bouche à oreille (19%) et les programmes TV (19%).

En passant en moyenne un mois sur place (31 nuits), ils ont le temps d'être actifs : 44% visitent des monuments et des musées, 30% se rendent dans le désert et 46% vont à la plage.

Leurs dépenses sont très limitées : leur voyage leur coûte en moyenne 233 Dirhams par nuit passée sur le sol marocain.

## POUR AFFAIRES

8,6% du total des TES / Dépenses par voyage : 6 915 DHs / Durée moyenne de voyage : 6 nuits

Ce groupe est composé de voyageurs qui viennent au Maroc pour des motifs professionnels. 74% sont de CSP+. Ils voyagent principalement seuls (71%), mais également entre amis (11%) ou en groupe (9%). Parmi eux, 6 sur 10 sont déjà venus au Maroc. Ces visiteurs ont des origines géographiques diverses : 23% viennent de France, 15% d'Espagne, 11% du Moyen-Orient, 10% des autres pays du Maghreb.

Leur venue s'opère surtout aux 2ème et 3ème trimestres (27% et 30% respectivement), même s'ils se rendent au Maroc le reste de l'année également.

Pour près de la moitié de ces touristes (47%), c'est leur société qui se charge de la réservation et 35% réservent en ligne. Ils utilisent des sites de réservation (28%) ou prennent directement contact avec l'hébergeur (17%). Ils séjournent à 95% en hébergement marchand : pour 60% dans des hôtels 4 ou 5 étoiles et 26% dans des 3 étoiles. Ils passent en moyenne 6 nuits sur place.

Ces touristes ont un budget d'environ 1 170 Dirhams par nuitée.

## LES TOURISTES PAR NÉCESSITÉ

15,8% du total des TES / Dépenses par voyage : 6 944 DHs / Durée moyenne de voyage : 11,1 nuits

Il s'agit de touristes qui se rendent au Maroc pour voir leur famille ou leurs amis, toute l'année, avec une fréquentation un peu plus élevée au printemps et en été. La majorité appartient à la catégorie CSP- (69%). La moitié de ces voyageurs vient seul, 22% en couple et 22% en famille. La plupart d'entre eux sont déjà venus au Maroc (70%). 36% sont Français, 18% sont Espagnols, 9% viennent des autres pays du Maghreb et 9% du Benelux.

Ce segment se caractérise par ses séjours essentiellement en hébergement non marchand (89%). Ceux qui ont recours à un hébergement marchand séjournent principalement dans des locations meublées (34%) ou des hôtels 3 étoiles (32%). Ils réalisent de longs séjours d'une semaine et demie en moyenne (11,1 nuits).

Leur principale activité est la visite de leur famille ou leurs amis (61%). Ils sont 20% à fréquenter des lieux culturels tels que les monuments et musées et 11% se rendent à la plage.

Ce segment dépense au cours de son séjour moins de 623 Dirhams par nuit.

Tableau synthèse des segments TES de la V2020

	Nombre de touristes		Dépenses totales		DMV	Moyenne		Part au niveau international
	Effectif 0	Part %	Volume (MDH)	Part %		Dépense/voyage (DH)	Dépense/nuitée (DH)	2008
Jeunes routiniers	86	1,60%	613	1,50%	7,5	7 128	950	7%
Explorateurs sur rail*	141	2,60%	1 136	2,80%	6,3	8 075	1 287	6%
Branchés curieux	145	2,70%	1 083	2,60%	7,1	7 463	1 049	6%
Aventuriers conformistes*	534	10%	5 172	12,50%	6,9	9 687	1 407	14%
Routards de luxe*	1 886	35,40%	15 937	38,60%	7,7	8 452	1 093	11%
Familles à la cool*	76	1,40%	480	1,20%	6,7	6 272	940	7%
Familles bobo*	341	6,40%	1 701	4,10%	7,8	4 984	638	8%
Amateurs de confort	165	3,10%	1 373	3,30%	7	8 341	1 197	8%
Bichonnés	238	4,50%	1 679	4,10%	6,1	7 068	1 151	9%
Seniors en quête d'aventure*	327	6,10%	2 492	6%	8,8	7 614	864	7%
Seniors en caravane	85	1,60%	593	1,40%	30	6 981	233	-
Pour affaires	460	8,60%	3 184	7,70%	5,9	6 915	1 170	-
Touristes par nécessité	840	15,80%	5 832	14,10%	11,1	6 944	623	16%
<b>Total TES</b>	<b>5 324</b>	<b>100%</b>	<b>41 273</b>	<b>100%</b>	<b>8,3</b>	<b>7 753</b>	<b>936</b>	<b>100%</b>

\* Segments prioritaires de la vision 2020

## 7.2.1 PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Plus de 10 millions de touristes ont visité le Maroc au cours de l'année 2013 dont 5,3 millions de touristes étrangers.

De loin, le premier marché émetteur est la France (un tiers des touristes étrangers), suivie par l'Espagne (16% des arrivées). Le 3ème pays émetteur est le Royaume-Uni (8% des arrivées) alors qu'en dehors du marché européen, les Nord-Américains, les Maghrébins et les Moyen-Orientaux représentent chacun 3 à 4% des arrivées touristiques.

La saisonnalité des séjours est assez peu prononcée avec une répartition des arrivées tout au long de l'année même si celles-ci sont un peu moins nombreuses en hiver.

La fidélité de la clientèle est une composante essentielle de la vitalité du tourisme Marocain puisque plus de la moitié d'entre elle a déjà visité le Maroc. A ce titre, les Français, les Espagnols et les Italiens comptent parmi les plus d'habités.

Si les loisirs et la détente sont les principales raisons de déplacement au Maroc chez les touristes étrangers, notons que près de 10% des arrivées sont également constituées de voyages d'affaires, en particulier chez les visiteurs du Moyen-Orient (34% de leurs arrivées).

Internet et le bouche à oreille sont les principaux vecteurs qui influencent le choix de la destination sans oublier dans un quart des cas, le souvenir d'un précédent séjour réussi. Notons d'ailleurs dans ce domaine certaines différences culturelles en fonction des pays émetteurs qui militent pour une approche ciblée des campagnes promotionnelles.

Toutes nationalités confondues, le choix de la destination Maroc reste au final motivé par le climat (en particulier par les pays du Nord), la proximité géographique ainsi que le coût attractif.

Autre composante de la population touristique, les Marocains Résidents à l'étranger représentent quant à eux 47% des arrivées et 67% des nuitées.

Ils se déplacent au Maroc essentiellement pour rendre visite à la famille avec une forte saisonnalité estivale. La durée de leur séjour est également nettement plus longue (2 semaines et demie en moyenne contre moins d'une semaine chez les TES).

### La réservation du voyage

Les trois quarts des touristes ont réalisé leur voyage au Maroc en l'organisant eux-mêmes, de manière individuelle. Les forfaits ont été choisis par 18% des clients étrangers avec le transport international inclus pour une large majorité.

Le voyage est anticipé de longue date pour une majorité de touristes étrangers alors que les MRE, moins soumis aux contraintes d'hébergement, s'y préparent plus tardivement (moins d'un mois avant de partir pour 53%).

Pour les touristes étrangers, la grande majorité des séjours est réalisée en hébergement marchand, essentiellement en hôtel classé. Chez les TES, l'hébergement non marchand représente par ailleurs 15% des séjours, principalement en famille.

Internet joue un rôle essentiel dans l'acte d'achat : 6 touristes sur 10 ont acheté leur hébergement Online. Un quart des touristes contacte l'hébergeur directement et dans 23% des cas, l'hébergement est réservé via une agence de voyage ou un tour-operator.

### Les destinations

La majorité des touristes se concentrent sur une seule étape au cours du voyage (à la différence des Nord-Américains plus mobiles), la randonnée et les visites de monuments arrivant en tête des activités pratiquées (visite de monuments, musées pour 37%, randonnées pour 35%), devant la plage (17%).

Dans ce contexte, Marrakech arrive en tête des destinations les plus attractives avec un peu moins d'un tiers des séjours et des nuitées. Agadir arrive en deuxième position avec 13% des séjours et 16% des nuitées suivie par Casablanca (11% des arrivées et des nuitées).

Ces arrivées touristiques permettent à ces destinations de bénéficier d'une ressource financière importante, puisqu'elles concentrent, à elles seules près de 50% des dépenses réalisées au cours du voyage (Marrakech drainant à elle seule 14,9 milliards de Dirhams, soit 36% des recettes touristiques des TES).

## Les dépenses

Sur l'année 2013, les touristes étrangers ont dépensé 41,3 milliards de Dirhams, ce qui représente 62% des recettes touristiques du Royaume. Près de la moitié de leurs dépenses totales est consacrée à l'hébergement (12,7 milliards) et à la restauration (6,7 milliards). 5,8 milliards sont dépensés pour les loisirs (excursions, activités sportives, musées, etc.), soit 14% de leur budget, et l'artisanat ainsi que les articles textile et cuir pèsent pour 13% des dépenses (5,2 milliards).

L'hébergement est le plus gros poste de dépense et pour leurs séjours en hébergement marchand, les touristes étrangers dépensent en moyenne 381 Dirhams par nuit.

Chez les MRE, le budget est quant à lui très largement consacré à la restauration/alimentation (40%) du fait d'un séjour essentiellement passé en famille.







OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C



23, Bd Mohamed Abdou - Quartier Palmiers - 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.observatoiredu tourisme.ma](http://www.observatoiredu tourisme.ma)



OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C