



**ETUDE PORTANT SUR LE SUIVI  
DE LA SATISFACTION DES TOURISTES  
2015**



OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C

**ETUDE PORTANT SUR LE SUIVI  
DE LA SATISFACTION DES TOURISTES  
2015**



OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C

# Sommaire



**P7**

INTRODUCTION

---

**P9**

SATISFACTION GLOBALE

---

**P15**

INTENTION DE RETOUR  
ET DE RECOMMANDER

---

**P19**

TOURISME DURABLE

---

**P21**

PRINCIPAUX  
ENSEIGNEMENTS

---





# INTRODUCTION

Dans une optique d'amélioration continue de la qualité de l'offre touristique et afin de mieux répondre aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante, la mesure de l'évolution de la satisfaction s'impose, notamment dans un contexte marqué par une concurrence de plus en plus rude.

Ainsi, le Ministère du Tourisme, en collaboration avec l'Observatoire du Tourisme, commande annuellement une enquête de satisfaction auprès des touristes, qui vient compléter l'enquête de Suivi de la Demande Touristique (SDT).

Les enquêtes ont été réalisées par vagues mensuelles entre janvier et décembre 2015, auprès des Touristes Etrangers de Séjour (TES) et Marocains Résidents à l'Etranger (MRE).

Cette enquête est réalisée sur un échantillon de 10 693 touristes non résidents sur l'ensemble de l'année, réparti comme suit :

- **8891 touristes étrangers de séjour ;**
- **1802 marocains résidents à l'étranger.**

Les observations ont été effectuées dans la majorité des 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 par point frontière et par nationalité).

L'objectif escompté à travers cette enquête est d'établir de manière objective un diagnostic de la satisfaction des touristes non-résidents (TES et MRE) afin de :

- **Mesurer la performance globale de la destination Maroc sur certains indices clés (satisfaction globale, intention de retour et recommandation) ;**
- **Identifier les forces de la destination et les points d'insatisfaction selon les touristes sondés.**

Les résultats de la présente étude soulignent un certain nombre d'éléments positifs: le niveau de satisfaction globale atteint en 2014 se maintient à un niveau supérieur, notamment pour les touristes en provenance des marchés classiques du Maroc.

Par ailleurs, l'appréciation globale des touristes passant leurs séjours au niveau de Casablanca et Marrakech, affichent une progression significative respectivement de +12 points et +8 points par rapport à 2014.

Néanmoins, ces résultats mettent également en évidence la nécessité d'intervenir pour améliorer le niveau de la satisfaction affiché notamment chez la clientèle de l'Amérique du Nord, ainsi que certaines composantes spécifiques de l'offre touristique.



# 1. SATISFACTION GLOBALE

*Le taux de satisfaction globale du séjour au Maroc ainsi que le niveau “très satisfait” affichent une progression notable*

*Appréciation globale du séjour au Maroc*

En %	Très satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait
Tourisme récepteur	21%	62%	16%	1%
<b>TOTAL TES</b>	<b>17%</b>	<b>65%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL MRE</b>	<b>24%</b>	<b>60%</b>	<b>14%</b>	<b>2%</b>

➔ **82% “satisfait”  
ou “très satisfait”**

La part des appréciations ‘satisfait ou très satisfait’ atteint 82%, en hausse par rapport à 2014 de +8 points pour les TES et de +3 points pour les MRE. Ainsi, les appréciations “très satisfait” progressent de +2 points pour les TES et +4 points pour les MRE.

*Appréciation globale du séjour au Maroc selon le pays de résidence*

En %	Très satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait
Tourisme récepteur	21%	62%	16%	1%
<b>TOTAL TES</b>	<b>17%</b>	<b>65%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>
<b>France</b>	16%	64%	19%	1%
<b>Espagne</b>	27%	59%	12%	1%
<b>Allemagne</b>	6%	72%	21%	0%
<b>Royaume Uni</b>	16%	71%	13%	0%
<b>Italie</b>	12%	69%	18%	1%
<b>Belgique</b>	23%	59%	16%	1%
<b>Amérique du Nord</b>	17%	57%	25%	0%
<b>TOTAL MRE</b>	<b>24%</b>	<b>60%</b>	<b>14%</b>	<b>2%</b>

Base : ensemble

Selon les pays de résidence, la proportion de “satisfait ou très satisfait” va de 74% pour l’Amérique du Nord à 87% pour les britanniques. Tandis que les appréciations “peu ou pas du tout satisfait” ne dépassent pas 2% quel que soit le pays de résidence.

Le Royaume Uni et l’Espagne ont quasiment la même part de “satisfait ou très satisfait” (respectivement 87% et 86%).



Appréciation globale du séjour au Maroc selon la destination

En %	TOP 2	Très satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	BOTTOM 2
Marrakech	84%	14%	71%	15%	0%	0%	0%
Agadir	80%	16%	64%	17%	3%	0%	3%
Casablanca	86%	19%	68%	13%	1%	0%	1%
Rabat	80%	23%	57%	18%	1%	0%	1%

Base : n'a pas fait de circuit

Casablanca et Marrakech qui recueillaient les meilleures appréciations "satisfait ou très satisfait" sont en forte progression par rapport à 2014 (respectivement de +12 points et + 8 points). Les autres destinations étant en léger retrait par

rapport à la même période. Les quatre destinations affichent des taux de satisfaction différents pour la proportion "très satisfait". Les appréciations "peu ou pas du tout satisfait" sont quasi inexistantes quelle que soit la ville de séjour.

Avantage concurrentiel par rapport aux autres destinations touristiques connues

En %	TOP 2*	Beaucoup plus satisfaisant	Plus satisfaisant	Aussi satisfaisant	Moins satisfaisant	BOTTOM 2**
Tourisme récepteur	79%	16%	63%	18%	2%	3%
<b>TOTAL TES</b>	<b>78%</b>	<b>14%</b>	<b>64%</b>	<b>20%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>
France	77%	13%	64%	20%	3%	3%
Espagne	76%	25%	51%	21%	2%	3%
Allemagne	84%	6%	78%	14%	2%	2%
Royaume Uni	81%	13%	68%	18%	0%	1%
Italie	73%	6%	67%	25%	1%	2%
Belgique	75%	16%	58%	23%	2%	2%
Amérique du Nord	85%	9%	75%	14%	1%	1%
<b>TOTAL MRE</b>	<b>81%</b>	<b>18%</b>	<b>62%</b>	<b>16%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>

En 2015, 78% des TES estiment que la destination Maroc est "plus satisfaisante" à "beaucoup plus satisfaisante", comparée aux autres destinations concurrentes. Toutefois, ce taux varie selon les nationalités. En effet, 25% des espagnoles sont beaucoup plus satisfaits, contre 3% des français à émettre une opinion défavorable.

\* la somme des deux premières modalités

\*\* la somme des deux dernières modalités

Avantage concurrentiel par rapport aux autres destinations touristiques connues selon la destination de séjour

En %	TOP 2	Beaucoup plus satisfaisant	Plus satisfaisant	Aussi satisfaisant	Moins satisfaisant	BOTTOM 2
Marrakech	78%	11%	67%	22%	0%	1%
Agadir	77%	10%	67%	16%	4%	7%
Casablanca	80%	15%	64%	19%	0%	1%
Rabat	75%	18%	57%	23%	3%	3%

Marrakech se retrouve au même niveau qu'Agadir pour la proportion de 'beaucoup plus satisfaisant ou plus satisfaisant' (entre 77% et 78%). Tandis que Casablanca progresse plus substantiellement de 10 points et Rabat recule de 4 points par rapport à 2014.

Par ailleurs, la ville d'Agadir enregistre une perception défavorable de 7%, malgré l'augmentation du taux de satisfaction de 2 points par rapport à 2014.

SATISFACTION DÉTAILLÉE

Si les MRE expriment fréquemment une plus grande satisfaction au global, liée sans doute à un attachement fort au pays, ils s'avèrent de façon détaillée moins satisfaits que les TES, signe peut-être d'une plus grande exigence de leur pays d'origine.

La préparation du voyage

ST Satisfait (Très satisfait + Satisfait)	Tourisme récepteur	TOTAL TES	TOTAL MRE
<b>La préparation du voyage</b>			
Préparation du voyage, disponibilité de l'information	<b>81%</b>	83%	78%
Diversité de l'offre Maroc	<b>72%</b>	70%	74%
Diversité de l'offre Maroc chez AV / TO	<b>71%</b>	68%	73%

Base : ensemble

Le lieu d'arrivée

ST Satisfait (Très satisfait + Satisfait)	Tourisme récepteur	TOTAL TES	TOTAL MRE
Formalités de passage	<b>72%</b>	73%	71%
Accueil du personnel	<b>78%</b>	79%	77%
Services de bagages	<b>71%</b>	72%	70%

Base : ensemble

81% des touristes déclarent être satisfaits de la disponibilité de l'information, en progression par rapport à 2014 (66%). Cependant, les TES sont plus satisfaits par rapport à ce critère que les MRE (83% pour les TES contre 78% pour les MRE).

rapport aux formalités de passage et au service de bagage affiche une amélioration très positive par rapport à 2014 (73% et 72% respectivement), soit une augmentation de +15 points et +18 points respectivement.

Par ailleurs, 70% des TES estiment que l'offre du Maroc est suffisamment diversifiée ainsi que l'offre présentée par les agences de voyages et les Tours Opérateurs.

L'appréciation des MRE par rapport aux différents segments du service offert au niveau des lieux d'arrivée est légèrement moindre par rapport aux TES.

En ce qui concerne le lieu d'arrivée, 79% des TES sont "satisfaits ou très satisfaits" de l'accueil du personnel. Ainsi l'appréciation des TES par

Les informations obtenues au cours du séjour, les transports au Maroc

ST Satisfait (Très satisfait + Satisfait)	Tourisme récepteur	TOTAL TES	TOTAL MRE
<b>Les informations obtenues au cours du séjour</b>			
Documentation obtenue au cours du séjour	70%	70%	71%
Signalisation des sites	69%	67%	72%
<b>Les transports au Maroc</b>			
Transports publics urbains (bus, tramway,...)	69%	69%	69%
Taxis	68%	69%	67%
Transparence / affichage des prix pour le taxi	66%	64%	68%
Train	66%	62%	68%
Location d'une voiture	67%	67%	66%

Base : ensemble

Les informations obtenues au cours du séjour et la signalisation des sites ont illustré un taux de satisfaction de plus de deux tiers pour les touristes étrangers.

Par ailleurs le transport au Maroc a enregistré des opinions favorables par rapport à 2014, dont la proportion des TES "satisfait à très satisfait" est de l'ordre du deux tiers.

Hébergement, restauration

ST Satisfait (Très satisfait + Satisfait)	Tourisme récepteur	TOTAL TES	TOTAL MRE
<b>L'hébergement</b>			
Accueil / amabilité	84%	87%	79%
Rapport qualité/prix	74%	78%	66%
Confort	78%	81%	75%
Équipement sanitaire et électrique	72%	76%	66%
Hygiène, propreté	74%	78%	67%
Service rendu par le personnel	76%	80%	70%
<b>La restauration</b>			
Accueil / amabilité	85%	88%	82%
Diversité de l'offre	77%	81%	73%
Service rendu par le personnel	79%	82%	75%
Hygiène, propreté	75%	78%	72%
Rapport qualité/prix	74%	75%	73%

Base : ensemble

L'hébergement et la restauration procurent davantage de satisfaction aux touristes étrangers, les satisfaits étant majoritaires quel que soit le critère d'appréciation. Toutefois, l'accueil et l'amabilité enregistrent le taux de satisfaction le plus élevé (87% pour l'hébergement et 88% pour la restauration).

L'accueil, le confort, les services rendus par le personnel et la diversité de l'offre dans la

restauration, procurent davantage de satisfaction que l'hygiène ou l'équipement sanitaire et électrique dans l'hébergement.

En ce qui concerne les MRE, le rapport qualité prix dans l'hébergement a enregistré le taux de satisfaction le moins élevé parmi les autres critères d'appréciation.

Activités culturelles, loisirs et animations touristiques, les bazars, le sentiment de sécurité, rapports avec la population, infrastructures

ST Satisfait (Très satisfait + Satisfait)	Tourisme récepteur	TOTAL TES	TOTAL MRE
<b>Les activités culturelles</b>			
Richesse de l'offre	74%	77%	70%
Qualité et préservation du patrimoine et des espaces naturels	68%	66%	69%
Qualité de l'information transmise par le guide ou animateur	68%	69%	68%
Disponibilité de l'information liée à l'offre culturelle	63%	61%	64%
<b>Les loisirs et animations touristiques</b>			
Diversité de l'offre de ces loisirs et animations	73%	74%	71%
Qualité de ces loisirs/animations	68%	67%	69%
<b>Les marchands dans les bazars/souks</b>			
Qualité de service	76%	76%	76%
Rapport qualité/prix	67%	66%	68%
Le sentiment de sécurité au cours du séjour	81%	82%	81%
Les rapports avec la population	76%	74%	78%
Les infrastructures publiques	59%	56%	63%

Base : ensemble

Du point de vue des TES, le sentiment de sécurité et la richesse de l'offre touristique, recueillent le taux de satisfaction les plus élevés (82% et 77% respectivement).

Par ailleurs, la qualité de service dans les bazars/souks et la diversité de l'offre des loisirs et animation ont suscité respectivement 76% et 74% de TES satisfaits à très satisfaits.

Les infrastructures publiques enregistrent le taux de satisfaction le plus bas auprès des deux segments des touristes (56% de TES contre 63% des MRE).

Pour la quasi-totalité des aspects cités, les MRE affichent des taux de satisfaction presque comparables à ceux des touristes étrangers.



## 2. INTENTION DE RETOUR ET DE RECOMMANDER

*Des intentions de revisite du Maroc globalement certaines*



*Intention de visiter à nouveau le Maroc selon le pays de résidence*

En %	TOP 2	Très certainement	Certainement	Probablement	Probablement pas	BOTTOM 2
<b>Tourisme récepteur</b>	<b>84%</b>	<b>26%</b>	<b>58%</b>	<b>15%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>
<b>TOTAL TES</b>	<b>81%</b>	<b>20%</b>	<b>60%</b>	<b>18%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>
France	80%	18%	61%	18%	2%	2%
Espagne	85%	31%	54%	14%	1%	1%
Allemagne	78%	8%	70%	21%	1%	1%
Royaume Uni	80%	21%	60%	19%	0%	1%
Italie	85%	26%	59%	14%	0%	1%
Belgique	83%	26%	57%	16%	2%	2%
Amérique du Nord	82%	18%	64%	18%	1%	1%
<b>TOTAL MRE</b>	<b>87%</b>	<b>31%</b>	<b>56%</b>	<b>11%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>

*Base : ensemble*

Les intentions certaines de revenir au Maroc se maintiennent à un niveau supérieur (81%), en augmentation de 4 points par rapport au niveau atteint en 2014. Quant aux intentions très certaines, 20% des touristes étrangers sont très certains de revisiter le Maroc contre 31% pour les MRE.

Les intentions certaines ou très certaines de revisite du Maroc sont mitigées selon le pays de résidence. Au global, plus des trois quart des TES ont des intentions de retour au Maroc.

*Intention de visiter à nouveau le Maroc selon la destination*

En %	TOP 2	Très certainement	Certainement	Probablement	Probablement pas	BOTTOM 2
Marrakech	85%	24%	62%	14%	1%	1%
Agadir	83%	16%	66%	14%	3%	4%
Casablanca	84%	26%	58%	14%	1%	2%
Rabat	83%	28%	55%	15%	2%	2%

*Base : n'a pas fait de circuit*

Les intentions certaines de revisite du Maroc se maintiennent à leur niveau supérieur de 2014 à Marrakech et Casablanca. Tandis que les intentions très certaines affichent une augmentation de 7 points

à Casablanca et 4 points à Rabat. En revanche Agadir a connu un retrait de 5 points par rapport à 2014 (21% en 2014).



**Des intentions  
de recommander  
la destination  
Maroc qui  
s'affermissent  
nettement**

Intention de recommander la destination Maroc selon le pays de résidence

En %	TOP 2	Très certainement	Certainement	Probablement	Probablement pas	BOTTOM 2
<b>Tourisme récepteur</b>	<b>88%</b>	<b>46%</b>	<b>42%</b>	<b>12%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL TES</b>	<b>86%</b>	<b>42%</b>	<b>44%</b>	<b>13%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
France	83%	36%	47%	15%	2%	2%
Espagne	89%	50%	39%	11%	0%	0%
Allemagne	81%	39%	42%	18%	1%	1%
Royaume Uni	90%	49%	41%	10%	0%	0%
Italie	89%	41%	48%	11%	0%	0%
Belgique	87%	55%	32%	12%	1%	2%
Amérique du Nord	92%	42%	50%	8%	0%	0%
<b>TOTAL MRE</b>	<b>89%</b>	<b>50%</b>	<b>39%</b>	<b>10%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>

Base : ensemble

Les intentions “certaines ou très certaines” de recommander la destination Maroc évoluent à la hausse pour les TES tandis qu’elles sont en léger retrait pour les MRE.

Il convient de noter que les intentions certaines ou très certaines de recommander la destination Maroc sont comprises entre 81% et 92% selon les pays de résidence.

Intention de recommander la destination Maroc

En %	TOP 2	Très certainement	Certainement	Probablement	Probablement pas	BOTTOM 2
Marrakech	91%	49%	41%	9%	0%	0%
Agadir	89%	34%	55%	10%	1%	1%
Casablanca	86%	41%	45%	13%	0%	1%
Rabat	88%	51%	37%	12%	0%	0%

Base : n'a pas fait de circuit

Les intentions certaines de recommander les quatre premières destinations touristiques sont presque unanimes (aux alentours de 88%), en raison d’une

progression de 5 points pour Marrakech et de 4 points pour Agadir par rapport à 2014.



### 3. TOURISME DURABLE

**Un atout indéniable mais un peu moins valorisé par les touristes qui comptent surtout sur l'action des autorités locales**



#### Importance de l'aspect tourisme durable dans le choix du Maroc et niveau de satisfaction de la dimension durabilité du tourisme au Maroc

	Tous pays
Important	88%
Pas important	2%

Base : ensemble

	Tous pays
Top 2	86%
Bottom 2	1%

Base : aspect tourisme durable important

L'aspect « tourisme durable » continue d'être perçu comme un critère important dans le choix du Royaume pour 88% des touristes.

En outre, 86% des touristes sont "assez satisfaits à très satisfaits" de l'aspect tourisme durable.

#### Le degré d'importance pour le développement du tourisme durable pour les différents acteurs

##### Les autorités locales

	Tous pays
Important	90%
Pas important	3%

Base : ensemble

##### La population locale

	Tous pays
Important	85%
Pas important	3%

Base : ensemble

##### Les prestations de services touristiques

	Tous pays
Important	85%
Pas important	4%

Base : ensemble

##### Les touristes

	Tous pays
Important	83%
Pas important	7%

Base : ensemble

Le développement du tourisme durable est devenu une préoccupation importante pour les autorités locales.



## 4. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



La satisfaction globale des touristes visitant le Maroc continue d'être positive tout comme en 2014 (83% de MRE et TES confondus).

Par ailleurs, le taux de satisfaction de la clientèle européenne s'est maintenu à des niveaux dépassant la barre de 80%, dans ce sens le taux de satisfaction des britanniques et des allemands a enregistré les plus fortes augmentations par rapport à 2014 (respectivement de +17 points et +16 points).

En revanche, les touristes provenant des pays lointains, en l'occurrence les Nord-américains, marquent un retrait de -4 points par rapport à 2014.

De même, l'analyse de la satisfaction des TES par destination révèle un accroissement significatif de l'appréciation de Casablanca et Marrakech, respectivement de +12 points et +8 points. De même, la perception de l'avantage concurrentiel selon les deux destinations s'est améliorée par rapport à 2014 (+10 et +3 points respectivement). Par contre, Rabat affiche une baisse par rapport à 2014 par rapport aux mêmes indicateurs.

Il convient de noter que par rapport aux indicateurs globaux, la proportion des non satisfaits reste très marginale, ne dépassant pas la barre de 3%.

En outre, la satisfaction détaillée par segment de service affiche une progression notable par rapport à 2014, notamment, en ce qui concerne les indicateurs inhérents aux aspects qualitatifs, en l'occurrence, la disponibilité de l'information, l'accueil et le confort en terme d'hébergement, la diversité de l'offre et le service rendu par le personnel dans la restauration, ainsi que le sentiment de sécurité.

Par ailleurs, les éléments relatifs au transport et aux activités culturelles, la qualité de loisirs et les infrastructures publiques ont suscité des avis moins favorables autant pour les TES que pour les MRE.



320, Boulevard Zerktouni,  
20040, Casablanca - Maroc  
Tél. : +212 6 61 78 44 81  
Fax : +212 5 22 90 76 08  
[contact@observatoiredu tourisme.ma](mailto:contact@observatoiredu tourisme.ma)  
**[www.observatoiredu tourisme.ma](http://www.observatoiredu tourisme.ma)**



OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C

320, Boulevard Zerktouni,  
20040, Casablanca - Maroc  
Tél. : +212 6 61 78 44 81  
Fax : +212 5 22 90 76 08  
[contact@observatoiredu tourisme.ma](mailto:contact@observatoiredu tourisme.ma)  
[www.observatoiredu tourisme.ma](http://www.observatoiredu tourisme.ma)



OBSERVATOIRE DU TOURISME  
M A R O C