



Royaume du Maroc

**Ministère du Tourisme, du Transport Aérien,
de l'Artisanat et de l'Economie Sociale**

**Département du Tourisme
Secrétariat Général
Direction de la Stratégie et de la Coopération**



OBSERVATOIRE DU TOURISME
M A R O C

ETUDE PORTANT SUR LE SUIVI DE LA SATISFACTION DES TOURISTES

– ANNEE 2016 –

Sommaire

SOMMAIRE.....	2
1. INTRODUCTION.....	3
2. SATISFACTION GLOBALE.....	4
3. INTENTION DE RETOUR ET DE RECOMMANDATION.....	9
4. PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS.....	12

1. Introduction

L'amélioration de la qualité de service et d'accueil de l'offre touristique marocaine a été identifiée comme un facteur clef de la compétitivité et de l'attractivité de la destination au niveau des deux visions 2010 et 2020. Ainsi, afin de mesurer la qualité de l'expérience des touristes et de mieux connaître les produits touristiques consommés, notamment en termes de services culturels et récréatifs, le Département du Tourisme, mène annuellement en collaboration avec l'Observatoire du Tourisme, une enquête de satisfaction auprès des touristes, qui vient compléter l'enquête de Suivi de la Demande Touristique (SDT).

En 2016, les enquêtes ont été réalisées par vagues mensuelles entre janvier et décembre, auprès des Touristes Etrangers de Séjour (TES) et Marocains Résidents à l'Etranger (MRE).

Cette enquête a été réalisée auprès d'un échantillon d'environ 11 000 touristes non-résidents sur l'ensemble de l'année, réparti comme suit :

- 8 100 touristes étrangers de séjour ;
- 2 900 Marocains résidant à l'étranger.

Les enquêtes ont été effectuées au niveau de la majorité des postes d'entrées 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 des statistiques des flux touristiques au Maroc par point frontière et par nationalité).

L'objectif escompté de 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 volets clés (satisfaction globale, intention de retour et recommandation);
- Identifier les forces de la destination et les points sources d'insatisfaction y afférents;

Les résultats de la présente étude mettent en relief un certain nombre d'éléments positifs : le niveau de satisfaction globale des touristes étrangers réalisé en 2016 reste élevé, notamment pour les touristes en provenance des marchés classiques et ce, malgré une légère baisse de -3 points par rapport à 2015.

Par ailleurs, Marrakech et Rabat affichent un taux d'appréciation globale très supérieur, réalisant ainsi une progression significative de +10 et +14 points respectivement par rapport à 2015. Tandis que Casablanca a connu une baisse de -17 points.

Au final, si les résultats de l'enquête sont globalement satisfaisants, ils mettent également en évidence la nécessité d'intervenir pour maintenir ce niveau d'excellence atteint par la destination, et qui, en dépit d'une satisfaction globale qui reste forte, marquent une certaine contre-performance affectant certaines composantes de l'offre touristique tels que les éléments relatifs aux transports et aux infrastructures publics.

2. Satisfaction globale

Appréciation globale du séjour au Maroc

	Très satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait
Tourisme récepteur	19%	61%	18%	3%
TES	18%	61%	18%	3%
MRE	20%	60%	18%	3%

La part des touristes qui sont 'satisfaits ou très satisfaits' a atteint 80% en 2016, enregistrant une baisse par rapport à 2015 de -3 points pour les TES et de -4 points pour les MRE. Ainsi, les appréciations 'très satisfait' ont progressé d'un point pour les TES et ont reculé de -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	19%	61%	18%	3%
TES	18%	61%	18%	3%
France	18%	63%	16%	3%
Espagne	19%	69%	12%	1%
Allemagne	8%	59%	29%	3%
Royaume Uni	27%	64%	7%	1%
Italie	13%	51%	34%	3%
Belgique	19%	58%	19%	4%
Amérique du Nord	13%	59%	22%	6%
MRE	20%	60%	18%	2%

Selon les pays de résidence, la part des touristes 'satisfaits ou très satisfaits' oscille entre 64% pour les Italiens à 92% pour les Britanniques. En revanche, la proportion des appréciations 'peu ou pas du tout satisfait' ne dépassent pas 4% à part pour l'Amérique du Nord pour laquelle elle atteint 6%.

Les deux principaux marchés émetteurs la France et l'Espagne affichent une part de 'satisfaits ou très satisfaits' respectivement de 81% et 88%.

Appréciation globale du séjour au Maroc selon la destination

En %	Très satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Agadir	24%	56%	19%	0%	1%
Marrakech	27%	67%	6%	0%	0%
Casablanca	6%	63%	29%	2%	1%
Rabat	32%	62%	6%	0%	0%

Marrakech et Rabat recueillent les taux les plus élevés pour les appréciations 'satisfait ou très satisfait' avec 94% chacune. Ces deux destinations ont affiché une forte progression par rapport à 2015 (+10 points et +14 points respectivement). Casablanca a connu un retrait de -17 points par rapport à la même période. Les quatre principales 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, à l'exception de Casablanca (2% de 'peu satisfaits').

6

En %	Beaucoup plus satisfaisant	Plus satisfaisant	Aussi satisfaisant	Moins satisfaisant
Tourisme récepteur	15%	60%	18%	5%
TES	14%	63%	18%	3%
France	16%	59%	17%	5%
Espagne	13%	69%	17%	1%
Allemagne	10%	75%	12%	1%
Royaume Uni	15%	71%	11%	2%
Italie	12%	55%	30%	1%
Belgique	16%	62%	14%	4%
Amérique du Nord	8%	64%	23%	1%
MRE	15%	56%	18%	8%

En 2016, 77% des TES estiment que la destination Maroc est 'plus satisfaisante' voire 'beaucoup plus satisfaisante', comparativement aux autres destinations déjà visitées. Toutefois, les proportions varient selon les pays de résidence et va de 86% pour les Britanniques à 67% pour les Italiens.

3. Satisfaction détaillée

Les MRE expriment globalement une plus grande satisfaction par rapport à leur séjour au Maroc, liée sans doute à leur attachement fort au pays. Par contre, ils s'avèrent de façon détaillée moins satisfaits que les TES, ce qui peut témoigner d'une plus grande exigence vis-à-vis de leur pays d'origine.

% Satisfait : (Très satisfait + Satisfait)	Tourisme récepteur	TES	MRE
La préparation du voyage			
Préparation du voyage, disponibilité de l'information	81%	83%	80%
Diversité de l'offre Maroc	77%	78%	75%
Diversité de l'offre Maroc chez AV / TO	64%	64%	64%
Le lieu d'arrivée			
Formalités de passage	72%	76%	68%
Accueil du personnel	78%	82%	75%
Services de bagages	72%	77%	67%

En 2016, 81% des touristes déclarent être satisfaits de la disponibilité de l'information. Les TES et les MRE ont presque le même niveau de satisfaction par rapport à ce critère (83% pour les TES et 80% pour les MRE).

Par ailleurs, 78% des TES (70% en 2015) estiment que l'offre du Maroc reste suffisamment diversifiée et dans une moindre mesure l'offre présentée par les agences de voyages et les Tours Opérateurs (64% contre 71% en 2015).

S'agissant du lieu d'arrivée, 82% des TES (79% en 2015) sont 'satisfaits ou très satisfaits' de l'accueil du personnel. L'appréciation des TES par rapport aux formalités de passage et au service de bagage affiche un taux de satisfaction de 76% et 77% (73% et 72% respectivement en 2015). Ceci confirme une nette progression de la qualité des services offerts au lieu des arrivées des TES.

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

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

<i>ST Satisfait : (Très satisfait + Satisfait)</i>	Tourisme récepteur	TES	MRE
Les informations obtenues au cours du séjour			
<i>Documentation obtenue au cours du séjour</i>	73%	77%	70%
<i>Signalisation des sites</i>	76%	77%	75%
Les transports au Maroc			
<i>Transports publics urbains (bus, tramway,...)</i>	45%	46%	45%
<i>Taxis</i>	54%	62%	47%
<i>Transparence / affichage des prix pour le taxi</i>	50%	56%	44%
<i>Train</i>	40%	40%	41%
<i>Location d'une voiture</i>	36%	38%	33%

Base : ensemble

Les informations obtenues au cours du séjour et la signalisation des sites ont illustré un taux de satisfaction de 77% chacune pour les TES.

Par ailleurs, pour le transport urbain, seulement 46% des touristes sont 'satisfaits ou très satisfaits'.

Hébergement, restauration

<i>Satisfait : (Très satisfait + Satisfait)</i>	Tourisme récepteur	TES	MRE
L'hébergement			
<i>Accueil / amabilité</i>	58%	81%	36%
<i>Rapport qualité/prix</i>	52%	72%	33%
<i>Confort</i>	55%	77%	35%
<i>Équipement sanitaire et électrique</i>	54%	75%	34%
<i>Hygiène, propreté</i>	55%	78%	33%
<i>Service rendu par le personnel</i>	56%	80%	34%
La restauration			
<i>Accueil / amabilité</i>	76%	83%	69%
<i>Diversité de l'offre</i>	72%	79%	66%

<i>Service rendu par le personnel</i>	71%	78%	64%
<i>Hygiène, propreté</i>	69%	77%	62%
<i>Rapport qualité/prix</i>	69%	77%	62%
<i>Base : ensemble</i>			

L'hébergement et la restauration enregistrent des taux de satisfaction très notables pour les touristes étrangers, les satisfaits étant majoritaires quel que soit le critère d'appréciation. En effet, l'accueil et l'amabilité enregistrent le taux de satisfaction le plus élevé (81% pour l'hébergement et 83% pour la restauration contre 87% et 88% respectivement en 2015).

L'accueil, le confort, les services rendus par le personnel et la diversité de l'offre dans la restauration, recueillent davantage de satisfaction que l'hygiène ou l'équipement sanitaire et électrique dans l'hébergement.

En ce qui concerne les MRE, l'hébergement a enregistré des taux de satisfaction moins élevés par rapport à tous les critères d'appréciation (autour de 35%)

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

<i>Satisfait : (Très satisfait + Satisfait)</i>	Tourisme récepteur	TES	MRE
Les activités culturelles			
Richesse de l'offre	66%	71%	62%
Qualité et préservation du patrimoine et des espaces naturels	65%	69%	61%
Qualité de l'information transmise par le guide ou animateur	50%	58%	42%
Disponibilité de l'information liée à l'offre culturelle	56%	60%	52%
Les loisirs et animations touristiques			
Diversité de l'offre de ces loisirs et animations	64%	70%	59%
Qualité de ces loisirs/animations	61%	65%	57%
Qualité de service	71%	74%	68%
Rapport qualité/prix	63%	64%	62%
Le sentiment de sécurité au cours du séjour	81%	81%	82%
Les rapports avec la population	79%	77%	81%

Les infrastructures publiques	66%	67%	65%
--------------------------------------	------------	------------	------------

Base : ensemble

Chez les TES, le sentiment de sécurité, les rapports avec les populations et la richesse de l'offre touristique, affichent des taux de satisfaction élevés (81%, 77% et 71% respectivement).

Par ailleurs, la qualité de service dans les bazars/souks et la diversité de l'offre des loisirs et animation ont suscité respectivement 74% et 70% de TES satisfaits et très satisfaits (contre 76% et 74% en 2015).

Les infrastructures publiques ont connu une nette amélioration. En effet, le taux de satisfaction auprès des touristes étrangers (67% en 2016 contre 56% en 2015).

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

4. Intention de retour et de recommander

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

En %	Très certainement	Certainement	Probablement	Probablement pas
<i>Tourisme récepteur</i>	23%	57%	18%	2%
TES	18%	58%	21%	2%
<i>France</i>	20%	59%	18%	2%
<i>Espagne</i>	21%	65%	14%	1%
<i>Allemagne</i>	8%	65%	24%	3%
<i>Royaume Uni</i>	22%	53%	24%	1%
<i>Italie</i>	11%	54%	32%	2%
<i>Belgique</i>	17%	64%	18%	1%
<i>Amérique du Nord</i>	11%	45%	42%	2%
MRE	27%	56%	15%	2%

La part des touristes ayant l'intention certaine de revisiter le Maroc reste élevée 77% malgré une légère baisse de 4 points par rapport au niveau atteint en 2015. Quant aux intentions très certaines, 18% des touristes étrangers sont très certains de revisiter le Maroc.

Les intentions certaines ou très certaines de revisite du Maroc diffèrent selon le pays de résidence. En effet, le score le plus élevé est enregistré chez les Espagnols (86%) et le mois élevé est marqué par les Américains du nord (56%).

Intention de retour selon la destination

En %	Très certainement	Certainement	Probablement	Probablement pas
Marrakech	27%	57%	16%	1%
Agadir	22%	53%	24%	1%
Casablanca	8%	51%	40%	1%
Rabat	34%	57%	7%	1%

Base : n'a pas fait de circuit

Chez les TES, les intentions de retour se maintiennent à un niveau élevé en 2016 pour Marrakech, Rabat et Agadir. En revanche, Casablanca enregistre seulement 59% des intentions « certaines ou très certaines » de retour.

Intention de recommander la destination Maroc selon le pays de résidence

En %	Très certainement	Certainement	Probablement	Probablement pas
Tourisme récepteur	39%	45%	15%	1%
TES	37%	46%	15%	1%
<i>France</i>	37%	46%	15%	2%
<i>Espagne</i>	41%	51%	7%	0%
<i>Allemagne</i>	19%	59%	20%	2%
<i>Royaume Uni</i>	53%	38%	9%	0%
<i>Italie</i>	27%	39%	33%	0%
<i>Belgique</i>	30%	52%	17%	1%
<i>Amérique du Nord</i>	34%	44%	21%	1%
MRE	41%	43%	15%	1%

En comparaison avec 2015, la proportion des intentions « certaines ou très certaines » de recommander la destination Maroc est en légère baisse pour les TES (-3 points) les MRE (-5 points). En 2016, elle se situe entre 67% pour les Italiens et 92% pour les Espagnols.

Intention de recommander la destination Maroc selon la destination

En %	Très certainement	Certainement	Probablement	Probablement pas
Marrakech	58%	36%	6%	1%
Agadir	27%	50%	23%	1%
Casablanca	15%	66%	19%	1%
Rabat	43%	51%	5%	1%

Base : n'a pas fait de circuit

94% des TES qui ont séjourné à Marrakech ont l'intention "Très certainement ou certainement" de recommander la destination et cette proportion atteint seulement 76% pour les TES qui ont séjourné Agadir.

5. Principaux enseignements

En 2016, la satisfaction globale des touristes visitant le Maroc reste positive malgré la légère baisse observée par rapport à 2015, (79% pour les TES et 80% pour les MRE contre 82% pour les TES et 84% pour les MRE en 2015).

Selon les pays de résidence, le taux de satisfaction de nos principaux marchés Français et Espagnols continuent d'enregistrer des niveaux de satisfaction dépassant les 80% (81% et 88% respectivement), tandis que les Italiens marquent le taux de satisfaction le plus bas (64%). Par ailleurs, les Britanniques enregistrent la satisfaction la plus élevée (92% contre 87% en 2015).

En outre, l'analyse de la satisfaction des TES par destination révèle une forte progression de l'appréciation de Rabat et Marrakech, respectivement de +14 points et +10 points (94% chacune) tandis que l'appréciation de Casablanca a connu une baisse de -17 points. De même, la perception de l'avantage concurrentiel selon les deux destinations s'est améliorée par rapport à 2015.

Dans cette même perspective, l'intention de retour et de recommandation certaine de la destination Maroc se maintiennent à des niveaux supérieurs (76% et 83% respectivement).

Il est à noter également que par rapport aux indicateurs globaux, la proportion des non satisfaits qui reste très marginale (ne dépassant pas la barre de 3%), mérite d'être bien analysé car le bouche à l'oreille constitue 35% des sources d'information des TES qui visitent le Maroc.

Par ailleurs, la satisfaction détaillée par segment de service continue d'afficher des taux de satisfaction notable par rapport à 2015, notamment, en ce qui concerne les indicateurs inhérents aux aspects qualitatifs, en l'occurrence, la disponibilité de l'information, la diversification de l'offre, 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.

En revanche, certaines composantes de l'offre touristique tels que les éléments relatifs aux transports et aux activités culturelles, la qualité de loisirs et les infrastructures publics. Ces composantes ont suscité des avis moins favorables aussi bien pour les TES que pour les MRE.