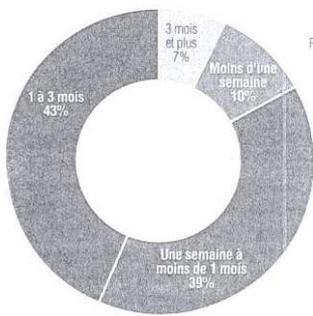


Observatoire du tourisme

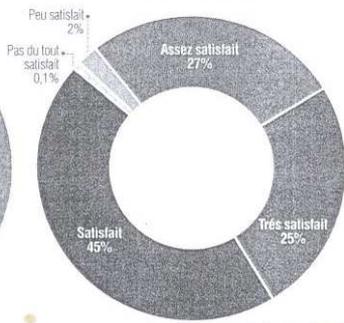
Les touristes sont plus satisfaits que les professionnels

● Le baromètre 2013 de l'Observatoire du tourisme fait ressortir un taux très élevé de satisfecit auprès des touristes qui visitent le Maroc. Cependant certains aspects liés aux infrastructures et aux transports sont à améliorer. De leur côté, les professionnels s'attendent à mieux tirer profit de la reprise du secteur.

LA DURÉE MOYENNE DU VOYAGE EST DE 8,3 NUITS



70% DES TOURISTES ÉTRANGERS SE DISENT TRÈS SATISFAITS OU SATISFAITS



SOURCE : OBSERVATOIRE DU TOURISME

Le Maroc est une destination attachante pour la majorité des touristes qui y séjournent ! C'est du moins ce que l'on peut déduire des résultats de l'enquête sur le «Suivi de la satisfaction des touristes» publiée ce lundi 2 juillet à Casablanca par l'Observatoire du tourisme. En effet, selon ce baromètre qui revient sur la saison 2013, pas moins de 70% des touristes étrangers de séjour (TES) déclarent être «très satisfaits ou satisfaits» de leur expérience dans le royaume, «27% d'eux sont assez satisfaits tandis que seulement 2% sont insatisfaits». À l'issue de leur séjour, 87% des touristes indiquent vouloir revenir au Maroc. Les éléments qui ont le plus marqué les touristes positivement durant leur séjour, sont principalement les spécialités et spécificités marocaines (17%), les qualités humaines (15%) et le climat (14%). À l'opposé, les infrastructures publiques (routes, toilettes, etc.) ont le plus marqué les touristes négativement (7%), ainsi que les transports (4%), et les ser-

vices liés notamment à l'organisation aux frontières.

107 MMDH de chiffre d'affaires

L'année dernière, le royaume a accueilli plus de 10 millions de touristes, dont 5,3 millions de touristes étrangers et 4,7 millions de MRE. Globalement, 8 millions de séjours ont été enregistré sur 5,3 millions de voyages et 44 millions de nuitées. Cette très forte activité a permis au secteur de dégager un chiffre d'affaires désormais établi à près de 107 MMDH, a fait savoir le ministre du Tourisme Lahcen Hadad, qui se félicite de la «bonne

santé du secteur». Par contre, du côté des professionnels, notamment auprès de la Confédération nationale du tourisme (CNT), on continue d'affirmer que «les recettes stagnent, malgré la hausse du nombre des arrivées» et le fait qu'un touriste étranger dépense en moyenne quelque 7.753 DH par voyage, contre 5.354 pour un MRE.

Destination patrimoine

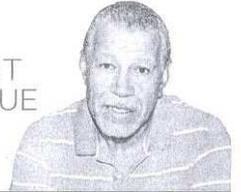
La durée moyenne de séjour des TES dans une seule destination est de 5,6 nuits. Elle est de 5 nuits en hébergement marchand et de 8,8 nuits en hébergement non marchand. La ville d'Agadir enregistre la durée de séjour la plus longue avec une moyenne de 6,7 nuits. Les visites des monuments et des musées (37%), ainsi que les randonnées (35%) sont les activités les plus pratiquées par les touristes étrangers durant leur séjour au Maroc. La plage est citée par 17% des TES. Le désert et le sport, quant à eux, séduisent 3% et 2% des touristes étrangers. Enfin, notons que Marrakech (79%) et Rabat (77%) sont les deux villes qui recueillent le plus fort taux de satisfecit, devant Agadir (75%).

PAR OUMAR BALDÉ
o.balde@leseco.ma

Dépenses, 936 DH par jour

Selon l'enquête commanditée par l'Observatoire du tourisme en 2013, la dépense moyenne des TES s'est élevée à 936 DH par personne et par nuit. Les touristes britanniques et italiens sont ceux qui dépensent le plus avec 1.121 DH et 1.055 DH respectivement. Par contre, les visiteurs espagnols sont les moins dépensiers avec une moyenne de 811 DH par nuit et par personne, ajoute l'étude. Pour la répartition du budget de voyage, les TES consacraient 31% à l'hébergement et 16% à la restauration. La détente et l'achat des produits artisanaux représenteraient 13% et 14% respectivement. Quant aux MRE, ils séjournent au Maroc plus longtemps mais principalement en hébergement non marchand. Ils dépensent en moyenne 287 DH par personne et par nuit et ne consacrent que 2% de leur budget à l'hébergement, notent les enquêteurs. Néanmoins, 22% de leur budget est destiné à l'achat de produits alimentaires alors que 18% sont dépensés dans la restauration.

POINT DE VUE



Fouzi Zemrani
Membre de la CNT

Nous enregistrons des arrivées et des nuitées en hausse, mais en même temps nous constatons que les recettes stagnent, voire chutent. C'est un paradoxe que nous devons étudier, notamment grâce aux résultats de cette étude. Cela dit, il faut aussi que nos agences de voyages rentabilisent leurs activités sur l'internet. La valeur ajoutée existe à ce niveau, mais les professionnels n'y sont pas vraiment présents. Aujourd'hui, nous n'avons aucune visibilité. À ce jour, ce sont les voyagistes étrangers ou encore Google qui en profitent le plus. Ils se font une fortune à travers notre destination sans pour autant créer d'emplois au niveau local, sans aucune retombée directe sur la population. J'ai l'impression que nous ne sommes pas encore prêts pour le Net. Les efforts doivent être déployés dans ce sens. Pourquoi ne pas créer une plateforme nationale à laquelle l'ensemble des opérateurs pourront avoir accès afin de vendre leurs produits ?

●●●
À l'issue de leur séjour, 87% des touristes indiquent vouloir revenir au Maroc.