

MOTIFS D'INSATISFACTION EXPRIMÉS PAR LES VISITEURS DE LA CÔTE D'AZUR

Le niveau de satisfaction exprimée par la clientèle touristique à l'issue d'un séjour sur la Côte d'Azur (Alpes-Maritimes et Monaco) est toujours resté très élevé. En 2014-15, 83% des visiteurs se sont déclarés « très satisfaits », et ce taux a enregistré une évolution très positive jusqu'en 2012.

Toutefois, dans une optique d'excellence touristique, il est nécessaire de s'intéresser aux 5.3% de visiteurs français et 3.6% de visiteurs étrangers qui, sur la période 2001-15, ne se déclaraient pas totalement satisfaits de leur séjour. L'analyse repose sur 3200 motifs d'insatisfaction exprimés par 2161 visiteurs français et étrangers, venus par avion et interrogés en face à face à l'issue de leur séjour.

L'analyse des motifs d'insatisfaction est menée distinctement pour les Français et pour les étrangers, car la moyenne des deux n'est pas significative du marché touristique global du fait du faible poids relatif de l'avion pour la clientèle nationale.

Les motifs d'insatisfaction sont exprimés librement par les visiteurs enquêtés, saisis sur une liste d'items pré-codés, puis regroupés au traitement en trois groupes de motifs : ceux liés à la Côte d'Azur elle-même dans ses éléments non maîtrisables et sur lesquels il est difficile d'intervenir (le climat, la géographie, la population, etc...), ceux liés aux produits et services touristiques (sur lesquels on peut agir), et ceux liés au visiteur lui-même (maladie, accident, etc...) qui ne remettent pas en cause la destination.

Pour les Français, l'insatisfaction est plus souvent liée à la Côte d'Azur elle-même (49%), tandis que l'insatisfaction des visiteurs étrangers est davantage liée aux produits et services touristiques qu'à la Côte d'Azur elle-même (50%). On observe en parallèle une forte poussée des motifs liés au visiteur lui-même.

Visiteurs Français

Il apparaît pour la clientèle nationale une **bien plus forte fréquence des motifs liés au visiteur lui-même**, passée de 6% à 19% entre les deux périodes. L'insatisfaction liée aux produits et services contribue aussi davantage à l'insatisfaction des Français, sa part passant de 37% à 42%. A contrario, on observe une **forte baisse de la fréquence des motifs liés à la Côte d'Azur elle-même** (et donc à des éléments sur lesquels il est plus difficile d'agir), catégorie qui chute de 57% à 42%.

	2001-07	2008-15	Total
Insatisfaction liée à la côte d'Azur	57,48%	41,92%	50,01%
Trafic routier-circulation-stationnement	16,8%	9,2%	13,2%
Climat-météo	1,9%	13,7%	7,6%
Qualité de l'accueil-incivilités de la population	8,6%	6,3%	7,5%
Propreté	6,5%	3,8%	5,2%
Surpopulation-surfréquentation	5,3%	0,9%	3,2%
Bruit-nuisances	4,3%	2,5%	3,4%
Insecurité	4,1%	2,5%	3,3%
Urbanisation excessive	3,8%	0,1%	2,0%
Attrait touristique décevant	1,5%	0,0%	0,8%
Plages décevantes	3,0%	2,1%	2,6%
Divers autres liés à la côte d'Azur	0,8%	0,0%	0,4%
Ambiance générale	0,5%	0,0%	0,3%
Information insuffisante ou déficiente	0,4%	0,7%	0,5%
Insatisfaction liée aux produits et services touristiques	36,72%	40,75%	38,66%
Qualité de l'hébergement	10,4%	11,0%	10,7%
Qualité des transports-transports locaux (train, bus, taxis)	5,3%	16,4%	10,6%
Prix trop élevés-mauvais rapport qualité prix	6,8%	7,5%	7,1%
Qualité des transports-accès aérien	5,7%	0,6%	3,3%
Qualité de la restauration	4,0%	2,6%	3,3%
Divers autres liés aux produits et services touristiques	1,8%	0,0%	0,9%
Signalisation touristique	1,6%	1,1%	1,4%
Vie culturelle	0,7%	1,4%	1,0%
Horaires d'ouverture inadaptés	0,4%	0,1%	0,3%
Insatisfaction liée au visiteur lui-même	5,79%	17,34%	11,33%
Divers autres liés au visiteur lui-même	1,9%	7,5%	4,6%
Problèmes personnels (maladie, accident, contretemps,,,,)	3,9%	9,8%	6,7%
Total général	100%	100%	100%

Autre point positif, le principal motif d'insatisfaction « historique » de la destination, à savoir les problèmes liés au trafic, à la circulation routière et au stationnement (regroupement des items : trafic-circulation-stationnement+surpopulation+urbanisation), a fortement reculé, passant de 26% à 10% seulement. Il ne constitue plus que le 4^{ème} motif d'insatisfaction de la clientèle nationale. La qualité de l'accueil-incivilités de la population recule aussi : ce motif représentait en 2001-7 près de 9% des motifs d'insatisfaction, il n'en représente plus que 6%.

Au 1^{er} rang des motifs figure à présent la qualité des transports locaux (incluant les taxis), qui voit sa contribution à l'insatisfaction augmenter de 5% à 16%. Cela s'explique en partie, sur certaines années de la période, par les nuisances générées par le chantier du tramway de Nice, mais aussi, jusqu'à ce jour, par le prix des taxis et les perturbations diverses sur les réseaux de transports collectifs, grèves, irrégularité, retards, etc...

Une autre évolution majeure observée porte sur le motif « climat-météo » qui passe de 2% à 14% des motifs d'insatisfaction et se place à présent au 2^{ème} rang. Il est vrai que, comme dans de nombreux autres lieux, des perturbations climatiques peu habituelles ont été constatées ces dernières années. Cela pose

surtout un problème dans le cas de courts séjours effectués par des visiteurs venus chercher avant tout le soleil. Cela étant, ce n'est pas nécessairement un facteur impactant l'intention de retour, mais plus probablement **le choix ultérieur d'autres périodes de l'année** offrant une plus forte « garantie soleil ».

La **qualité de l'hébergement** est le 3^{ème} motif d'insatisfaction pour les Français, mais avec une part stable. Au 4^{ème} rang figure donc le trafic-circulation-stationnement, et au 5^{ème} **les prix ou le rapport qualité-prix (8%)**. **L'élément « prix » n'est donc pas, comme on le pense souvent, la principale cause de l'insatisfaction** des Français sur la Côte d'Azur. Sa contribution à l'insatisfaction est limitée et stable entre les deux périodes. Il s'agit plutôt **d'un trait d'image constituant un obstacle à la décision de séjourner, pour les visiteurs potentiels**, bien davantage qu'une réalité vécue par les clients de la destination.

Certains autres motifs ont vu leur part régresser, notamment le transport aérien jusqu'à la destination et la qualité de la restauration. On note aussi un recul de l'item « **insécurité** », qui chute de 4.1% à 2.5%, même s'il n'a jamais figuré parmi les principaux motifs exprimés.

Visiteurs Etrangers

Il apparaît, comme pour les Français, **une bien plus forte fréquence des motifs liés au visiteur lui-même**, passée de 2% à 13% entre les deux périodes. L'insatisfaction liée aux produits et services contribue aussi davantage à l'insatisfaction des Français, sa part passant de 49% à 52%. A contrario, on observe **une forte baisse de la part des motifs liés à la Côte d'Azur elle-même**, de 48% à 35%.

	2001-07	2008-15	Total
Insatisfaction liée à la côte d'Azur	48,37%	36,54%	41,24%
Propreté	13,5%	5,2%	8,5%
Insecurité	7,6%	4,6%	5,8%
Trafic routier-circulation-stationnement	5,3%	6,1%	5,8%
Qualité de l'accueil-incivilités de la population	7,1%	8,7%	8,1%
Surpopulation-surfréquentation	3,3%	0,7%	1,8%
Plages décevantes	2,1%	0,7%	1,2%
Attrait touristique décevant	1,3%	0,0%	0,5%
Climat-météo	1,1%	6,5%	4,4%
Urbanisation excessive	1,8%	0,0%	0,7%
Divers autres liés à la côte d'Azur	1,5%	0,0%	0,6%
Bruit-nuisances	2,1%	2,3%	2,2%
Ambiance générale	1,5%	0,0%	0,6%
Information insuffisante ou deficiente	0,1%	1,7%	1,1%
Insatisfaction liée aux produits et services touristiques	49,24%	52,02%	50,91%
Prix trop élevés-mauvais rapport qualité prix	19,2%	11,5%	14,5%
Qualité de l'hebergement	13,9%	19,7%	17,4%
Qualité de la restauration	4,1%	5,9%	5,2%
Qualité des transports-transports locaux (train, bus, taxis)	4,9%	10,7%	8,4%
Divers autres liés aux produits et services touristiques	1,6%	0,3%	0,8%
Horaires d'ouverture inadaptes	2,0%	1,0%	1,4%
Qualité des transports-accès aérien	1,5%	1,2%	1,3%
Signalisation touristique	1,0%	0,3%	0,6%
Vie culturelle	1,1%	1,3%	1,2%

Insatisfaction liée au visiteur lui-même	2,40%	11,44%	7,85%
Divers autres liés au visiteur lui-même	1,8%	8,4%	5,8%
Problèmes personnels (maladie, accident, contretemps,,,))	0,6%	3,0%	2,0%
Total général	100%	100%	100%

Le principal motif d'insatisfaction était, en 2001-7, **les prix-le rapport qualité prix**, mais il chute de 19% à 12% entre les deux périodes, occupant à présent le second rang. En contrepartie, **la qualité de l'hébergement**, qui représentait 14% des motifs, **devient de loin le principal motif d'insatisfaction à 20%** sur la période 2008-15. En réalité, les deux items sont liés : plus le prix est élevé et plus sont grandes les exigences en matière de confort de l'hébergement. Les visiteurs étrangers font plus souvent le choix d'un établissement de qualité au prix plus élevé mais **ils se montrent plus critiques sur la prestation**.

L'item « **propreté** » qui totalisait 13% (au 3^{ème} rang), tombe à 5% (8^{ème} rang), mais il peut se trouver tacitement inclus dans l'item « qualité de l'hébergement ». Au 3^{ème} rang apparaît désormais le **motif « transports locaux (incluant taxis) », qui double quasiment sa part de 5% à 11%**. Moins important que pour les Français, le motif regroupé : **trafic-circulation-stationnement a aussi nettement reculé, passant de 10% (4^{ème} rang) à 7% (6^{ème} rang)**. La « qualité de l'accueil-incivilités » figure au 4^{ème} rang avec 9%.

L'insatisfaction portant sur le climat-météo passe d'un statut marginal à un poids devenant peu à peu significatif, sa part étant passée de 1% à près de 7%. Cette hausse est bien moins marquée que pour les visiteurs Français (qui ont de plus fortes attentes dans ce domaine lorsqu'ils choisissent la Côte d'Azur et sont donc plus facilement déçus), mais sa contribution à l'insatisfaction globale a fortement augmenté dans les deux cas, confirmant l'impact des perturbations climatiques inhabituelles et contraires à l'image de la destination. Enfin, **le motif « insécurité » est peu souvent cité, et sa part baisse de 8% à 5%**.

Synthèse

L'image « mer et soleil » de la destination entre parfois en conflit avec une réalité météorologique désormais perturbée, ce qui impacte davantage la satisfaction des visiteurs en court séjour hors des mois d'été. La cherté de la destination constitue un à-priori d'image qui n'est pas confirmé par l'analyse de l'insatisfaction exprimée. En revanche, la clientèle actuelle se montre plus exigeante sur le niveau qualitatif des hébergements, de loin le principal motif d'insatisfaction, et accepte mal de sur-payer un service insuffisant, même si on constate des progrès sur la propreté et qu'un choix éclairé par les sites internet collaboratifs lui permet souvent de limiter les déconvenues. Toutefois, la qualité, pour ce principal poste de dépenses, reste le maître mot et un enjeu majeur. Pour la restauration en revanche, l'insatisfaction, qui était déjà marginale, est en baisse. Par ailleurs, la clientèle touristique est de plus en plus mobile et a davantage recours aux transports collectifs et locaux. Elle se montre donc moins critique sur les difficultés de circulation et de stationnement. Cependant, son insatisfaction porte à présent sur le niveau de service des transports locaux, qu'il faut donc améliorer en termes de prix des taxis, de régularité de service et de confort pour les transports collectifs. La qualité de l'accueil ne pose pas de réel problème mais reste à surveiller. Enfin, la sécurité réelle ou perçue ne constitue pas un élément d'insatisfaction exprimé, mais reste bien sûr essentielle au niveau de l'image et doit être, dans le contexte actuel, renforcée.

Ce document est une synthèse du dossier complet «EF050 - Satisfaction Visiteurs Côte d'Azur ».