

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 2017-18, plus de trois visiteurs sur quatre se sont déclarés « très satisfaits ». Ce taux avait fortement progressé entre 2004 et 2012, mais s'inscrit plutôt en baisse depuis. En 2017-18, il a retrouvé son niveau de 2002-03.

Dans une optique d'excellence touristique, il est indispensable de s'intéresser aux 4.4% de visiteurs qui, sur la période 2001-18, ne se déclaraient pas totalement satisfaits de leur séjour. L'analyse repose sur 3700 motifs d'insatisfaction exprimés par 2800 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 (50%), tandis que l'insatisfaction des visiteurs étrangers est davantage liée aux produits et services touristiques qu'à la Côte d'Azur elle-même (52%). On observe en parallèle une forte poussée des motifs liés au visiteur lui-même.

L'analyse de l'évolution des motifs d'insatisfaction est menée entre deux périodes : 2001-08 et 2009-18. Le regroupement des années est nécessaire du fait du faible nombre de commentaires négatifs recueillis annuellement.

Visiteurs Français

Pour la clientèle nationale, l'insatisfaction est le plus souvent liée à la Côte d'Azur elle-même, en tant que destination (et donc sur des éléments sur lesquels il est plus difficile d'agir). La part de ces motifs dans l'insatisfaction baisse toutefois de 55% à 48% du total des motifs, tout en restant majoritaire. La part de

EFOSO

l'insatisfaction liée **aux produits et services augmente au contraire de 35% à 42%** entre les deux périodes. L'insatisfaction **liée au visiteur lui-même** reste stable entre les deux périodes, autour de 10% des motifs exprimés.

	2001-08	2009-18	Total
Insatisfaction liée à la côte d'Azur	55,0%	45,8%	51,7%
Trafic routier-circulation-stationnement	14,5%	12,3%	13,2%
Climat-météo	5,5%	11,2%	8,2%
Qualité de l'accueil-incivilités de la population	7,6%	8,4%	7,9%
Propreté	6,7%	5,2%	6,0%
Bruit-nuisances	3,8%	4,0%	3,9%
Insécurité	3,5%	2,9%	3,2%
Surpopulation-surfréquentation	4,6%	1,0%	2,9%
Plages décevantes	2,9%	2,0%	2,5%
Urbanisation excessive	3,2%	0,1%	1,8%
Attrait touristique décevant	1,3%	0,0%	0,7%
Information insuffisante ou déficiente	0,5%	0,6%	0,5%
Ambiance générale	0,4%	0,2%	0,3%
Divers autres liés à la Côte d'Azur	0,0%	0,0%	0,0%
Insatisfaction liée aux produits et services touristiques	35,0%	41,7%	38,1%
Qualité de l'hébergement	10,3%	11,2%	10,8%
Qualité des transports locaux (train, bus, taxis)	5,8%	15,3%	10,3%
Prix trop élevés-mauvais rapport qualité prix	6,3%	8,5%	7,3%
Qualité de la restauration	3,7%	2,8%	3,3%
Qualité des transports-accès aérien	4,9%	0,8%	3,0%
Signalisation touristique	1,4%	1,0%	1,2%
Divers autres liés aux produits et services touristiques	1,5%	0,7%	1,1%
Vie culturelle	0,7%	1,0%	0,9%
Horaires d'ouverture inadaptés	0,4%	0,3%	0,4%
Insatisfaction liée au visiteur lui-même	10,0%	10,4%	10,2%
Problèmes personnels (maladie, accident, contretemps,...)	7,2%	5,1%	6,2%
Divers autres liés au visiteur	2,8%	5,3%	4,0%
Total général	100%	100%	100%

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 22.3% à 13.4% seulement**. Il passe au second rang des motifs d'insatisfaction de la clientèle nationale, derrière la **qualité des transports locaux incluant les taxis**, qui pèse à présent pour plus de 15%. Cela s'explique en partie, sur certaines années de la période, par les nuisances générées par le chantier du tramway de Nice, mais aussi, en grande partie, par l'accueil et les prix dans les taxis, ainsi que par les perturbations diverses sur les réseaux de transports collectifs, grèves, irrégularité, retards, fréquences insuffisantes, etc...

Au 3^{ème} rang, le **climat-météo** voit sa contribution à l'insatisfaction augmenter fortement, de 5.5% à 11.2% des motifs exprimés par les Français. 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

EFOSO

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 ».

On note aussi, à égalité, l'item « **qualité de l'hébergement** », qui représente aussi 11.2% des motifs d'insatisfaction exprimés. Au 5^{ème} rang apparaît la « **qualité de l'accueil-incivilité de la population** », qui gagne 1 point à 8.4%.

A égalité, au 5^{ème} rang, on note aussi les prix ou le rapport qualité-prix (8.5%). 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 n'augmente que légèrement 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 léger recul de l'item « **insécurité** », qui n'a d'ailleurs jamais figuré parmi les principaux motifs exprimés.

Visiteurs Etrangers

Les motifs d'insatisfaction des visiteurs étrangers sont principalement liés aux **produits et services touristiques**, passés de 49% à 52% entre les deux périodes. A contrario, on observe **une forte baisse de la part des motifs liés à la Côte d'Azur elle-même**, passés de 48% à 36%.

	2001-08	2009-18	Total
Insatisfaction liée à la côte d'Azur	45,3%	40,3%	42,5%
Propreté	11,7%	8,1%	9,6%
Qualité de l'accueil-incivilités de la population	6,6%	9,5%	8,2%
Insécurité	6,6%	5,2%	5,8%
Trafic routier-circulation-stationnement	4,8%	6,6%	5,8%
Climat-météo	3,7%	5,0%	4,5%
Bruit-nuisances	2,1%	2,5%	2,4%
Surpopulation-surfréquentation	2,7%	1,5%	2,0%
Information insuffisante ou déficiente	0,5%	1,6%	1,1%
Plages décevantes	2,0%	0,4%	1,1%
Urbanisation excessive	1,4%	0,0%	0,6%
Ambiance générale	1,2%	0,0%	0,5%
Attrait touristique décevant	1,0%	0,0%	0,4%
Divers autres liés à la côte d'Azur	0,0%	0,1%	0,0%
Insatisfaction liée aux produits et services touristiques	49,24%	52,02%	50,91%
Qualité de l'hébergement	15,0%	19,0%	17,3%
Prix trop élevés-mauvais rapport qualité prix	17,2%	12,3%	14,4%
Qualité des transports-transports locaux (train, bus, taxis)	4,2%	11,5%	8,4%
Qualité de la restauration	4,2%	5,2%	4,8%
Horaires d'ouverture inadaptés	2,2%	1,1%	1,6%
Qualité des transports-accès aérien	1,2%	1,3%	1,3%

EFOSO

Vie culturelle	1,0%	1,2%	1,1%
Divers autres liés aux produits et services touristiques	1,3%	0,7%	1,0%
Signalisation touristique	0,9%	0,4%	0,6%
Insatisfaction liée au visiteur lui-même	7,7%	6,9%	7,2%
Divers autres liés au visiteur lui-même	4,9%	5,0%	4,9%
Problèmes personnels (maladie, accident, contretemps,,,,)	2,8%	1,7%	2,2%
Total général	100%	100%	100%

Le principal motif d'insatisfaction était, en, 2001-08, l'item « **prix trop élevés-mauvais rapport qualité prix** », mais il chute de 17% à 12% entre les deux périodes, occupant à présent le second rang. En contrepartie, **la qualité de l'hébergement**, qui représentait 15% des motifs, **devient de loin le principal motif d'insatisfaction des étrangers avec 19%** sur la période 2009-18. 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 12% (au 3^{ème} rang), tombe à 8% (6^{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-taxis », qui double quasiment sa part de 4% à 11.5%**. Comme pour les Français, ce haut niveau de contribution à l'insatisfaction peut s'expliquer par l'accueil et les prix dans les taxis, ainsi que par les perturbations diverses sur les réseaux de transports collectifs, grèves, irrégularité, retards, fréquences insuffisantes, etc...

Moins important que pour les Français, le motif regroupé : **trafic-surpopulation** (regroupement des items : trafic-circulation-stationnement+surpopulation+urbanisation), a baissé de 1 point à 8% des motifs exprimés (5^{ème} rang). La « qualité de l'accueil-incivilités » figure au 4^{ème} rang avec 9.5%.

L'insatisfaction portant sur le climat-météo passe de 4% à 5%. 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 augmenté dans les deux cas, confirmant l'impact des perturbations climatiques inhabituelles et contraires à l'image de la destination. La **qualité de la restauration** augmente aussi de 1 point à 5%. Enfin, **le motif « insécurité » est assez peu souvent cité, et sa part baisse de 7% 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 dehors des mois d'été. La cherté de la destination constitue un à-priori d'image qui n'est pas souvent confirmé par l'analyse de l'insatisfaction exprimée. En revanche, la clientèle actuelle se montre plus exigeante sur le niveau qualitatif des hébergements, devenu de loin le principal motif d'insatisfaction, et elle n'accepte plus 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

EFOSO

revanche, l'insatisfaction, reste marginale et stable. 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 surtout, désormais, sur la qualité de service dans les transports locaux, qu'il faut donc améliorer en termes d'accueil et de prix, des taxis surtout, de régularité de service et de praticité pour les transports collectifs. La qualité de l'accueil est également à surveiller et à améliorer, tant des professionnels que de la population, car sa contribution à l'insatisfaction a tendance à augmenter. Enfin, l'insécurité réelle ou perçue ne constitue pas un élément d'insatisfaction souvent exprimé, mais reste bien sûr essentielle à la préservation 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 ».