



Enquête sur le tourisme au Sénégal C'est comment le Sénégal ?



18 mai 2015

Le cadre de l'étude

Cette étude a été réalisée à l'initiative des sociétés Imédia et Calao, gestionnaires du portail du tourisme et du voyage www.au-senegal.com en vue de contribuer à mieux connaître la perception du Sénégal de la part des personnes y ayant séjourné. Elle a bénéficié de l'assistance du ministère du Tourisme et des Transports aériens.

Elle s'est déroulée sur la période du 30 avril au 15 mai 2015 correspondant à **la date de suppression du visa pour l'entrée au Sénégal** (1^{er} mai).

La collecte des informations s'est faite de deux manières :

- via internet à travers un questionnaire ligne (183 réponses) ;
- en face-à-face en interrogeant au hasard des personnes dans le hall départ de l'aéroport Léopold Sédar Senghor (371 personnes interrogées par Mariéma Syll et Daouda Diedhiou).

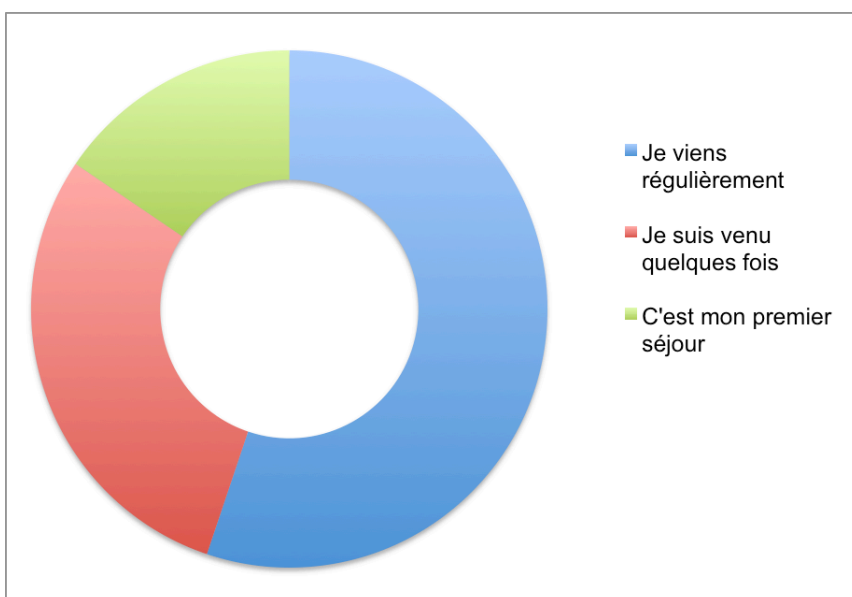
L'échantillon (554 personnes) ne prétend donc pas être représentatif des personnes séjournant au Sénégal de manière temporaire, qu'il est difficile d'ailleurs de prétendre qualifier. Le nombre de réponses reçues permet cependant de dégager des tendances utiles à une meilleure compréhension de leurs attentes et de leur jugement sur leur séjour.

Le profil des personnes interrogées

Nous avons interrogé 52 % d'hommes et 48 % de femmes. Les moins de 25 ans représentent 12 %, entre 25 et 40 ans 34 %, entre 40 et 60 ans 31 % et les plus de 60 ans 22 %.

Des séjours réguliers

Seuls 16 % de personnes déclarent que c'est leur premier séjour. Les autres viennent régulièrement (55 %) ou de temps en temps (29 %).



Des Français en majorité

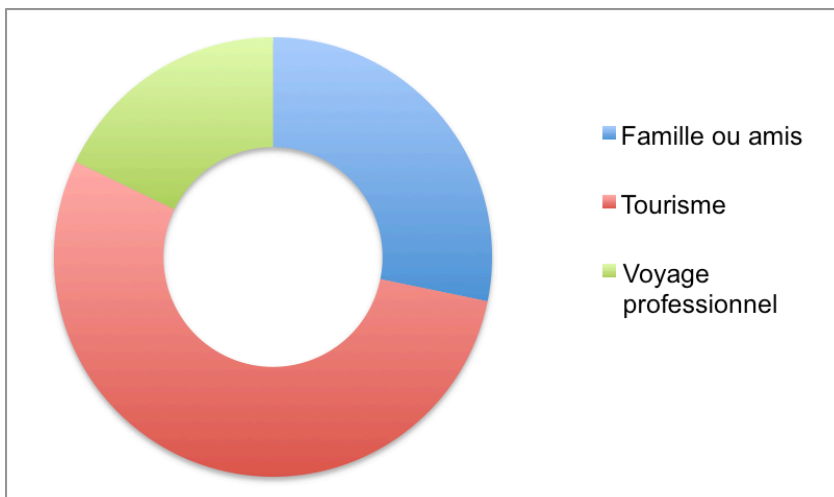
Les Français représentent la très grande majorité des personnes interrogées, viennent ensuite des Belges, Espagnols et Suisses.

Nationalité	Nombre	Pourcentage
Français	411	78,1%
Belge	26	4,9%
Espagnole	17	3,2%
Suisse	15	2,9%
Italienne	10	1,9%
Sénégalaise	10	1,9%
Autre	32	6,0%
Total	526	100,0%

Il n'y a pas que le tourisme

Le tourisme est la principale raison du voyage (57 %), mais la famille ou amis (30 %) et les affaires (19 %) représentent des proportions importantes.

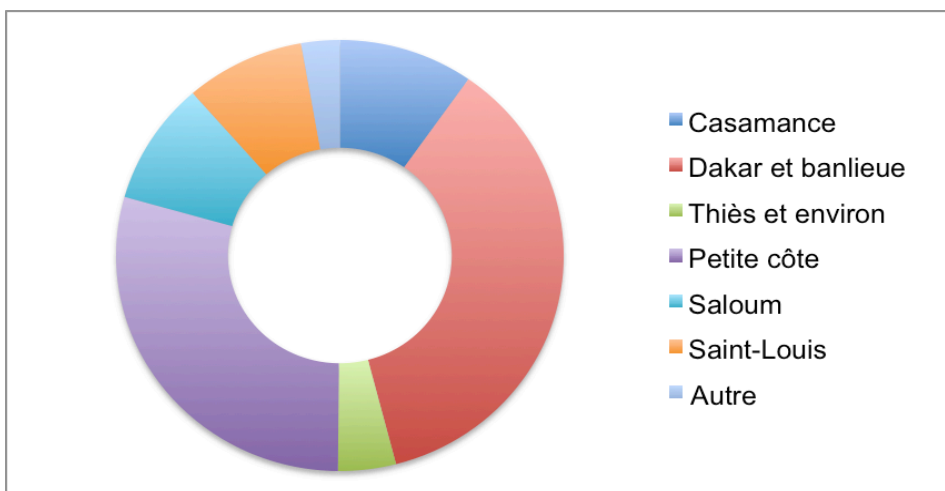
Raisons du voyage



Dakar et Saly principales destinations

Dakar et ses environs – Gorée, Ngor, Lac rose – (36 %) et la petite côte – Saly, Somone, Mbour – 29 %) représentent les destinations principales, ce qui peut s'expliquer par le nombre important de voyageurs qui viennent pour des raisons professionnelles ou pour la famille. Mais ailleurs, on note une assez bonne répartition sur le territoire : Casamance (10 %), Sine Saloum (9 %), Saint-Louis (9 %), la zone de Thiès (4 %).

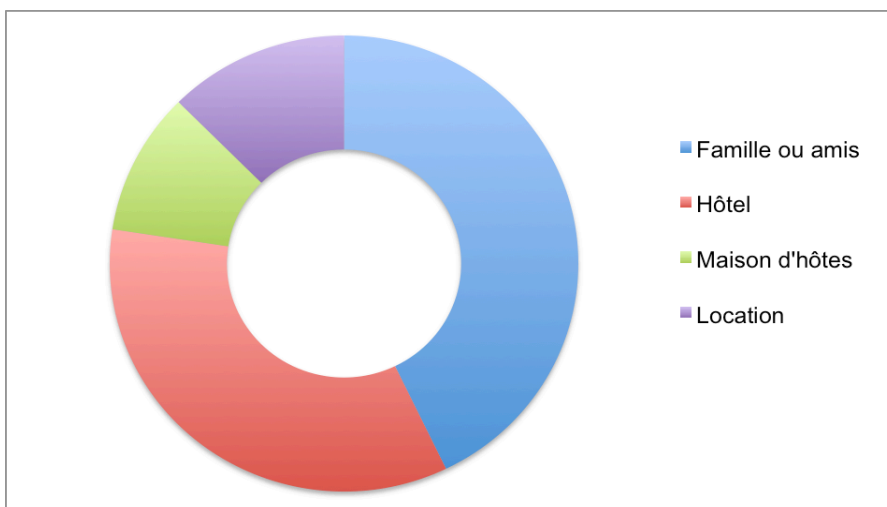
Lieu de séjour



On séjourne beaucoup dans la famille ou chez des amis

43 % des personnes interrogées déclarent séjourner dans la famille ou chez des amis. Les séjours à l'hôtel représentent 35 %, la location 12 % et les maisons d'hôtes 10 %.

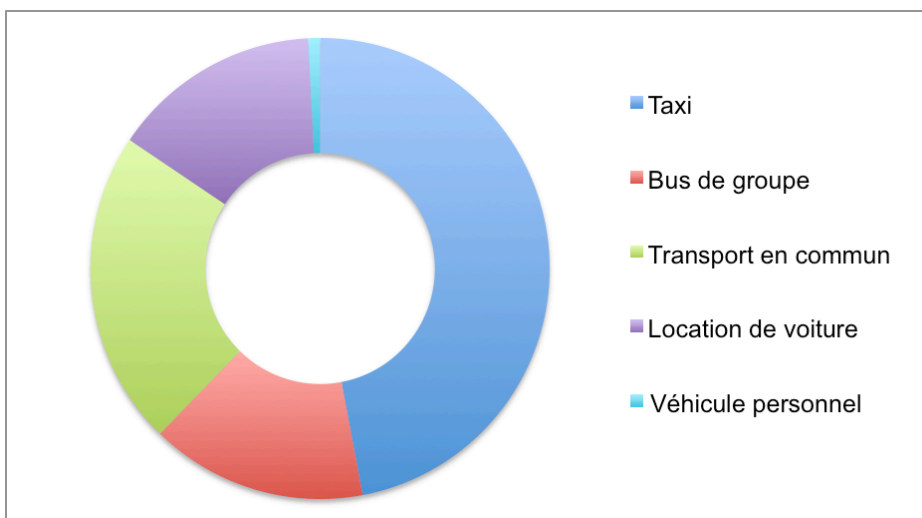
Type d'hébergement



On se déplace surtout en taxi et en transport en commun

Le taxi représente le moyen de transport pour près de la moitié des personnes interrogées (47 %). Vient ensuite les transports en commun (22 %), les bus de groupe (15 %) puis les voitures de location (15%).

Moyen de transport utilisé



Le Sénégal, on en pense quoi ?

Voyage, arrivée : un sentiment partagé

Le prix du billet est considéré comme élevé à très élevé par plus de la moitié des personnes, tandis que 3 % seulement le considère comme bon marché. Il est jugé raisonnable par 44 % des personnes.

Les sentiments sur l'accueil et le service à l'aéroport sont partagés : 49 % les juge bon ou très bon, 21 % mauvais ou passable, 27 % le juge moyen.

De la même manière, la première impression à la sortie de l'aéroport est bonne pour 43 % des personnes, moyenne pour 37 % et mauvaise pour 14 %.

On est harcelé, mais on se sent quand même en sécurité

La sollicitation par les vendeurs ambulants et les pseudos-guides est jugée assez insupportable : 66 % des personnes jugent que c'est trop ou même étouffant. L'impression générale est que l'étranger est considéré comme une vache-à-lait, forcément comme riche et on lui fait systématiquement payer plus cher. Un sentiment qui dérange fortement.

Ce harcèlement est bien entendu surtout ressenti dans la ville de Dakar et dans les zones touristiques et il exaspère : « *Impossible de se promener tranquillement ou de rester seul sur la plage* », « *Je sens un racisme anti-toubab* », « *J'ai l'impression de me faire systématiquement arnaqué* », « *Les casse-pied pourrissent le séjour* », « *Je me sens comme un compte en banque sur pattes* »... sont des remarques qui reviennent souvent.

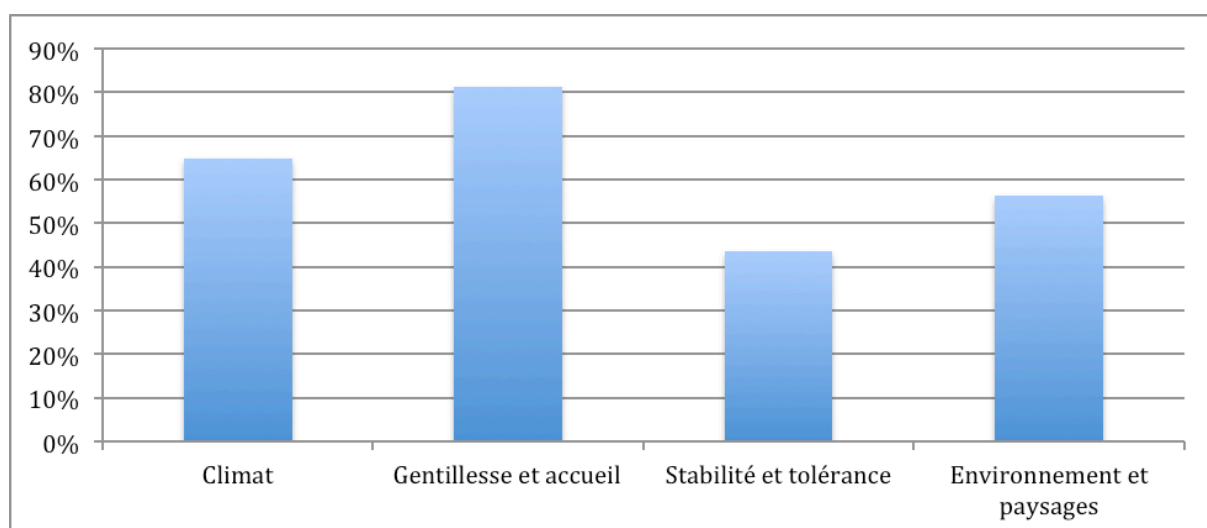
La corruption, ou tout au moins le fait de devoir toujours payer pour quelque chose, et plus cher que les autochtones, est également souvent cité comme un problème majeur. Des cas ont été cités au niveau du bac de Foundiougne et de policiers ou gendarmes.

Mais c'est tout de même un pays où l'on se sent en sécurité et ou globalement l'agressivité est absente. Il faut noter également que la Casamance est la région considérée comme la plus accueillante envers les touristes.

Le séjour : le Sénégal est très sympa, mais c'est sale

La qualité de l'accueil et la gentillesse des personnes rencontrées figurent en tête des réponses sur les points positifs du séjour, notamment en Casamance et en dehors des zones de concentration touristique. C'est donc plutôt au milieu des « vrais gens » que le touriste se sent bien et qu'il découvre la richesse du pays, plutôt que dans les stations balnéaires. Les qualités humaines des Sénégalais sont donc très fortement appréciées.

Ce qui plaît le plus au Sénégal

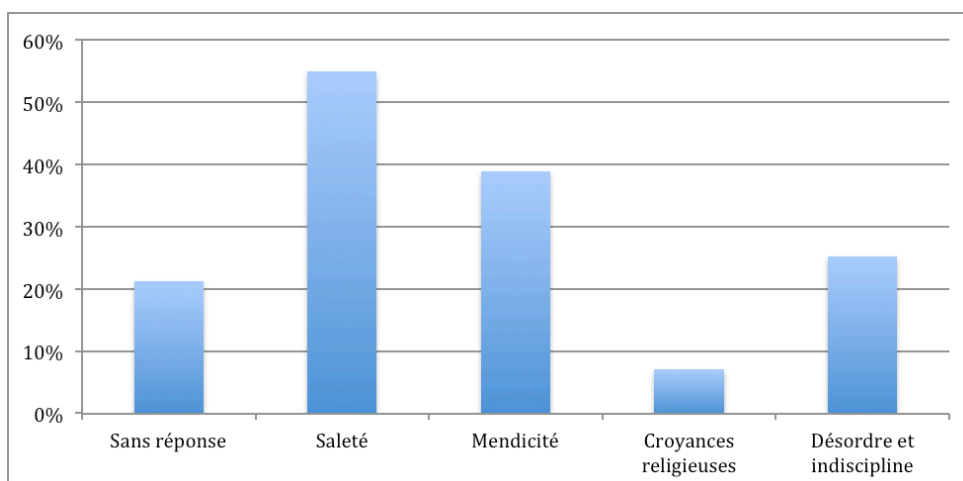


A contrario, la saleté est considéré comme le problème majeur et nombre de personnes considèrent qu'elle va en s'accroissant. La prolifération des sacs plastiques, les décharges autour des villes et villages, le manque d'« éducation » des gens à la gestion des ordures et vu comme un énorme handicap : « *Des ordures partout, même sur la plage* », « *Les Sénégalais prennent la mer pour une poubelle* », « *Cette saleté partout quel dommage* », « *Tous ces déchets autour des villages* »...

Les talibés, quelle tristesse

Le problème des talibés est souligné à de très nombreuses reprises. Pas forcément pour s'en plaindre, mais plutôt par incompréhension et tristesse de voir de si jeunes enfants mendier dans les rues. « *Pourquoi ne sont-ils pas à l'école ?* », « *Comment peut-on laisser comme ça des enfants dans la rue ?* », « *Que font les pouvoirs publics contre ces marabouts esclavagistes ?* »...

Ce qui choque le plus au Sénégal



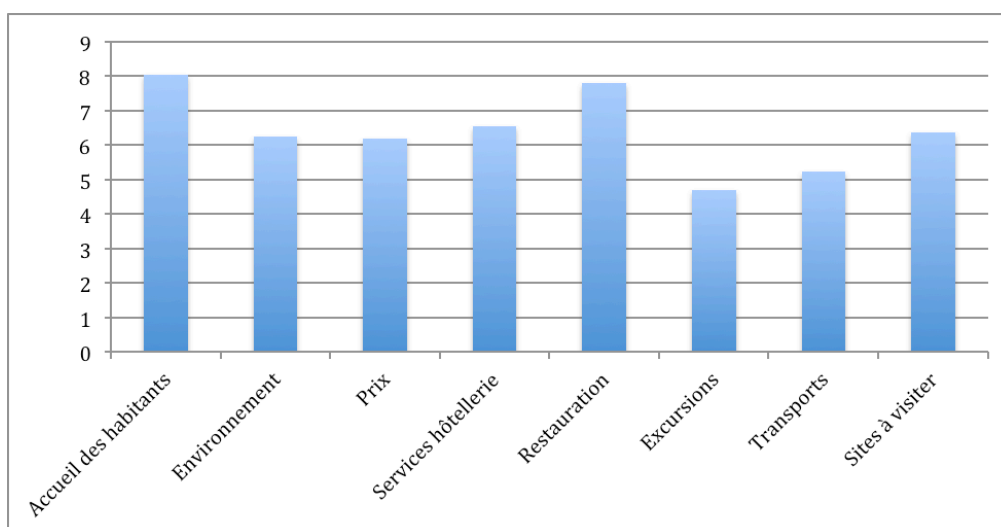
La qualité générale est bonne, mais les transports sont déplorables

Globalement, les personnes interrogées sont satisfaites de leur séjour. En sus de l'accueil des habitants, elles considèrent que de nombreux sites sont très intéressants et méritent d'être visités : la Casamance surtout, les îles du Saloum, les villages, le Sénégal oriental. La ville de Dakar et la station de Saly ne sont pas très bien considérées (embouteillage et saleté).

La qualité des services est jugée convenable, mais le rapport qualité/prix des hébergements, de la restauration et des locations de voitures est souvent jugé comme prohibitif par rapport à d'autres destinations. La cuisine sénégalaise est appréciée.

Le problème du transport est souvent évoqué : les embouteillages « monstres » de Dakar, le temps passé sur la route même pour une courte distance, le manque de respect du code de la route de la part des chauffeurs...

Notation générale (sur 10)



Nous espérons revenir...

94 % des personnes interrogées déclarent souhaiter revenir et 91 % des personnes conseillera la destination à leur entourage. Le prix du billet et du séjour est souvent cité comme un frein à ce désir de retour.

En guise de conclusion

Une clientèle fidèle

Si l'on se fie aux profil des personnes interrogées, la clientèle touristique est fidèle. Le Sénégal, soit on aime et on souhaite vivement y revenir, malgré les défauts et la cherté du voyage et du séjour ; soit on n'aime pas et on n'y reviendra jamais et on ne le conseillera à personne, mais il s'agit d'une faible proportion.

Promouvoir le Sénégal au-delà de la clientèle existante et élargir le marché semble donc un défi important pour les pouvoirs publics.

Principal atout : les qualités humaines

La « téranga » sénégalaise ne semble pas une légende. L'accueil des habitants, la découverte de la vie quotidienne, l'impression de se faire des amis et de se retrouver en famille sont les principales raisons qui font que les gens apprécient leur séjour et en gardent longtemps souvenir.

Améliorer l'accueil du touriste et le service

Nous l'avons vu, le sentiment d'être harcelé et considéré comme une « vache-à-lait » est largement partagé, tandis que la qualité globale des services est jugée correcte. Un effort important doit donc être fait pour créer un environnement plus accueillant, propre et au service du touriste, à différents niveaux : aéroport et forces de l'ordre, marchands et guide, excursions, transport.

Privilégier l'authenticité et la diversité

Ce n'est sans doute pas de somptueuses stations balnéaires que viennent chercher les touristes en venant au Sénégal. Ils apprécient surtout les rencontres, la beauté de certains paysages, les excursions hors des sentiers battus. Favoriser la pluralité de l'offre touristique en s'appuyant sur la diversité des populations et des territoires nous semble plus important que de créer de grands complexes touristiques qui auront sans doute du mal à concurrencer d'autres destinations.