

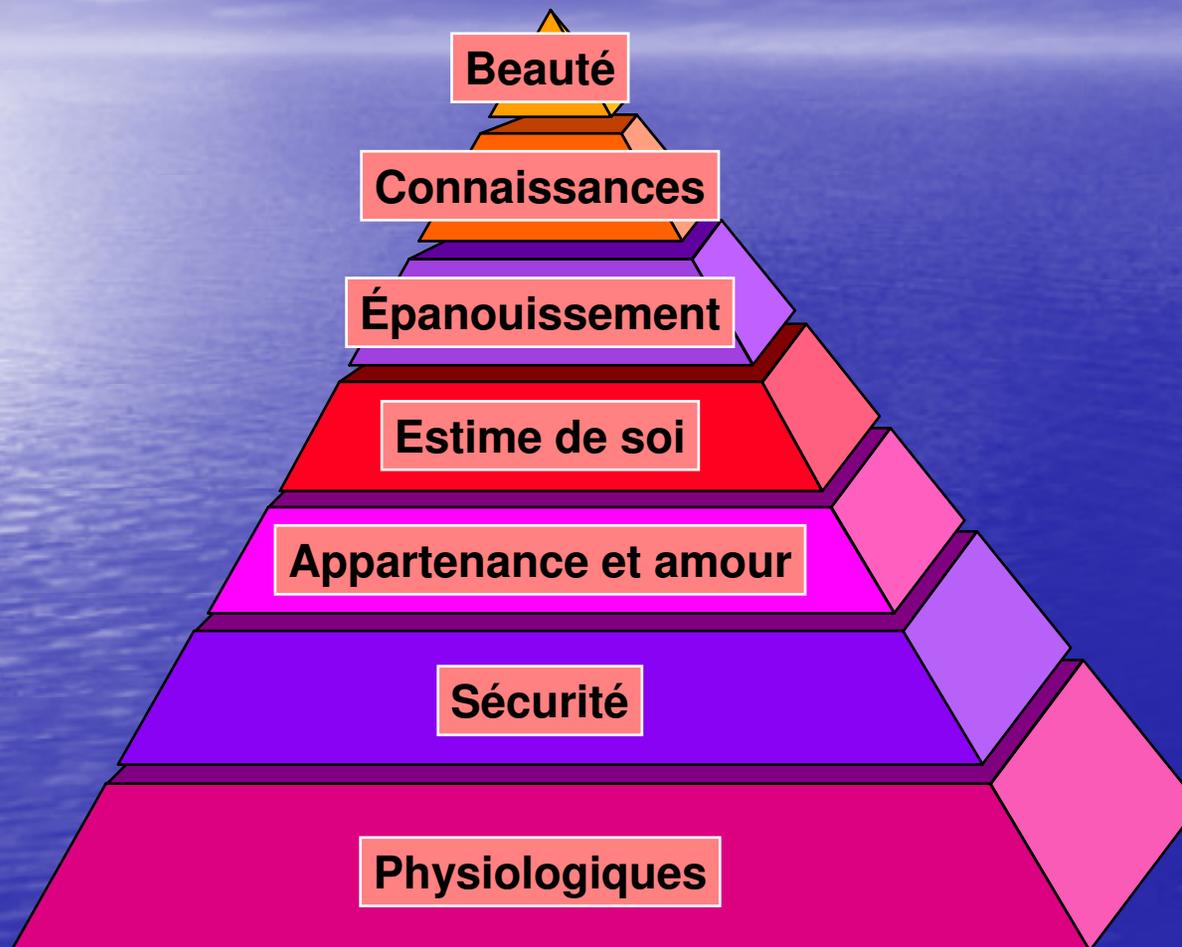
# Le concept d'*attentes* pour comprendre les motivations des différents acteurs dans les domaines urbain et touristique



**Benoit Duguay**

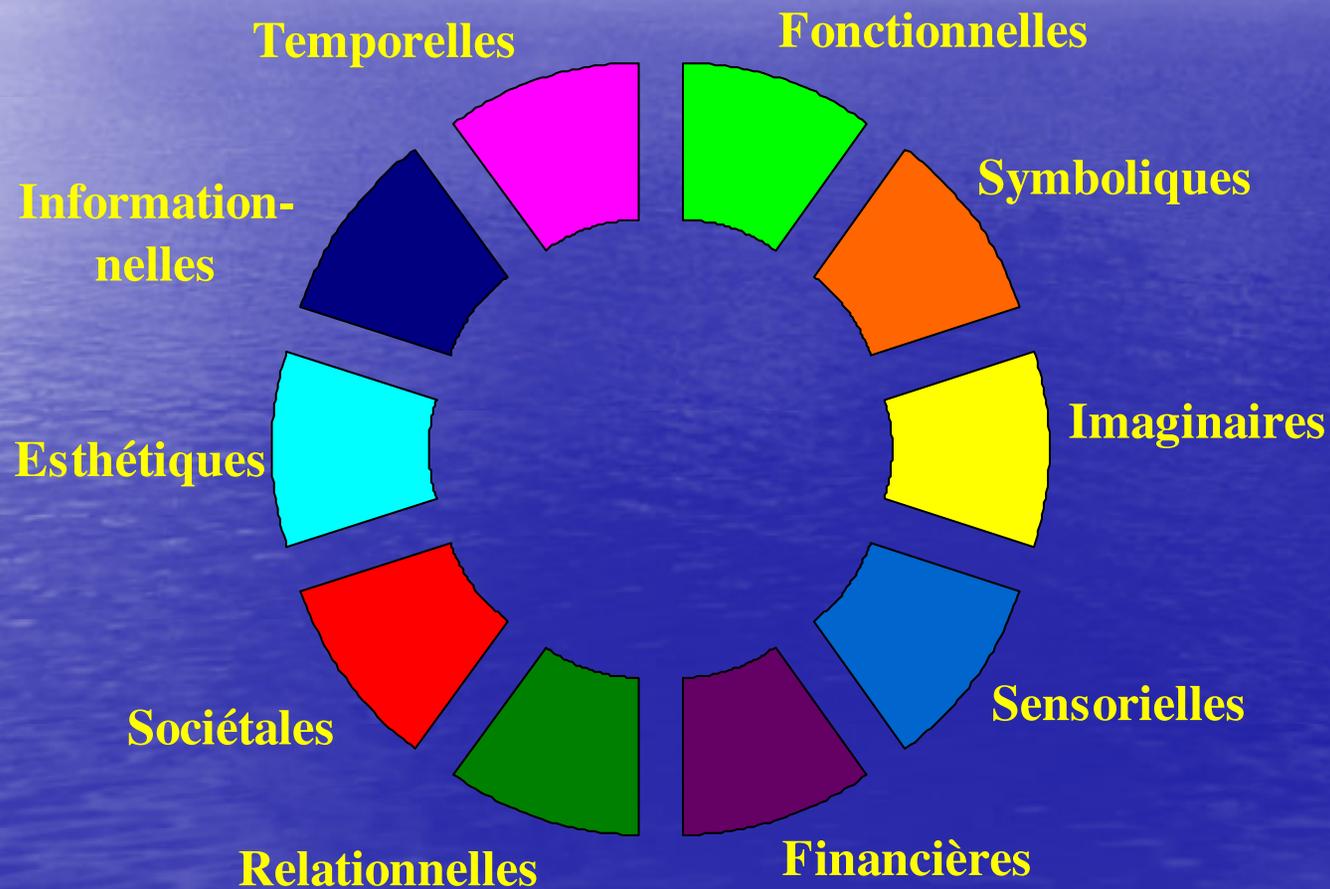
**Le 6 octobre 2010**

# Le concept de besoins selon Maslow



**Besoins  
selon le  
marketing**

# Tout désir, décision ou action est motivé par des attentes



# Attentes fonctionnelles



## Exigences visant les aspects utilitaires :

- Santé et repos
- Caractéristiques incluses dans un forfait touristique
- Services publics (e.g. bibliothèque)
- Proximité des écoles
- Transport en commun

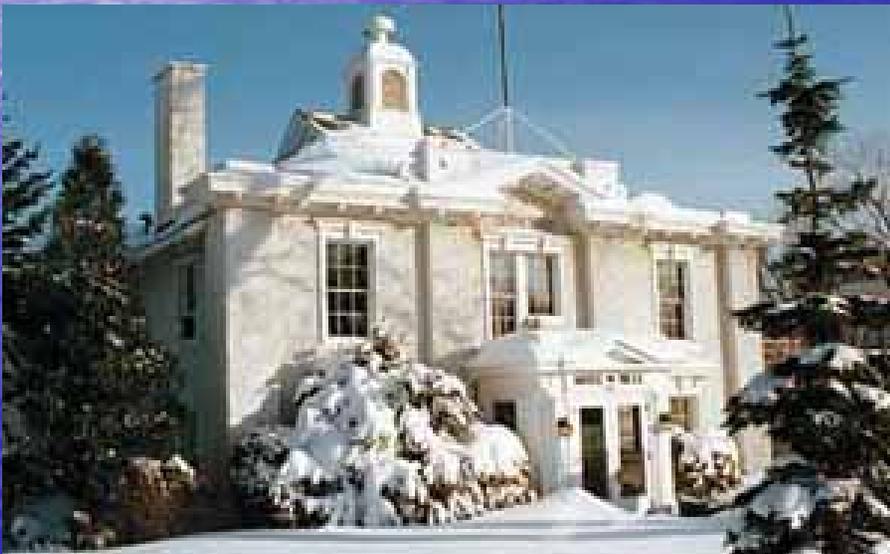
# Attentes symboliques



Exigences visant l'expression d'une signification :

- Style de vie, prestige ou image de richesse attachés à :
  - ❖ un quartier
  - ❖ une ville
  - ❖ une destination touristique

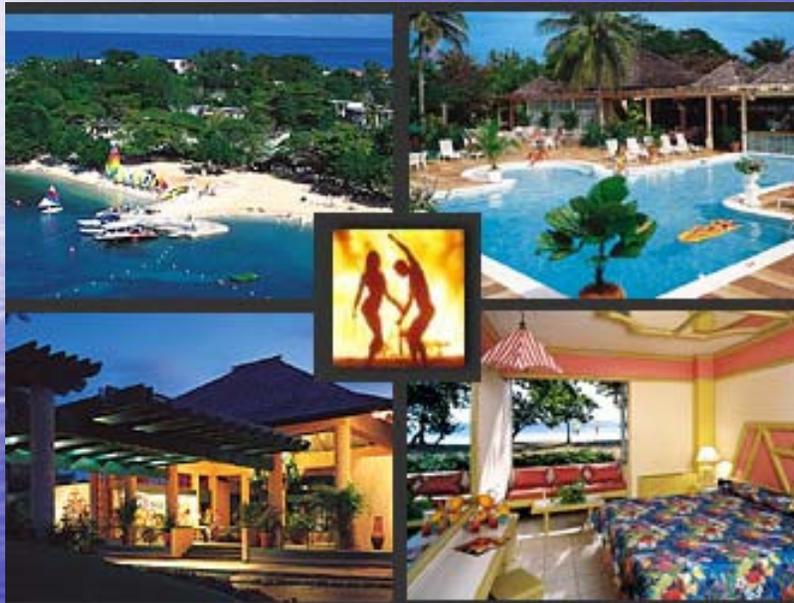
# Attentes imaginaires



## Exigences visant les aspirations profondes :

- Image de soi
- Épanouissement
- Idéalisation du quartier ou de la ville
- Choix du lieu de résidence en fonction de l'image de soi
- Compensation pour une estime de soi faible
- En tourisme, les pèlerinages et le tourisme spirituel

# Attentes sensorielles



## Exigences visant le plaisir :

- Plaisir d'obtenir ce que l'on désire
- Plaisir des sens (tactile, visuel, olfactif, auditif, gustatif)
- Sensualité
- Quiétude de l'environnement
- Souvenirs agréables attachés à une destination ou à un lieu de résidence

# Attentes financières



## Exigences visant le prix :

- Prix du transport en commun ou d'un forfait touristique
- Valeur d'une maison
- Niveau des taxes
- Recherche du prix le plus bas
- Prix VS service, qualité, image

# Attentes relationnelles



## Exigences visant les interactions personnelles :

- Service très personnalisé
- « Self-service »
- Suivi après-vente
- Clubs d'utilisateurs, par exemple motocyclette
- Accessibilité aux élus
- Vie de quartier
- Participation aux décisions

# Attentes sociétales



Exigences visant le respect de l'environnement et des populations :

- Équité sociale
- Préservation des ressources
- Partage des ressources
- Diminution de la pollution
- Récupération et réutilisation des matériaux
- Tourisme équitable
- Tourisme écologique
- Développement touristique durable

# Attentes esthétiques

## Exigences visant l'apparence :



- **Esthétisme visuel, par exemple la beauté d'un paysage ou d'une architecture**
- **Fonction de normes culturelles et de préférences personnelles**
- **Désir de préserver le charme naturel de sites touristiques ou patrimoniaux (peut aussi être motivé par attentes sociétales)**

# Attentes informationnelles

## Exigences visant l'obtention d'information :



- Informations doivent être conviviales, objectives, complètes
- Être informé plus rapidement et au moment de son choix
- Impact sur les communications de l'organisation (entreprise ou municipalité)
- Par exemple, les informations concernant les services inclus dans un forfait ou les détails visant un projet urbain

# Attentes temporelles



## Exigences visant le temps :

- Immédiateté
- Planification d'activités ou de projets
- Échelonnement des paiements (taxes, voyage, etc.)