

Mai 2007.

COMMENT REGARDENT LES TOURISTES ?

Une tentative originale de segmentation

Si le tourisme est avant tout un spectacle, le regard que les touristes portent sur ce spectacle est beaucoup plus éloquent qu'il n'y paraît. Du regard admiratif au regard furtif, tous les touristes ne regardent pas le monde et les images qu'il leur offre de la même façon. Bien au contraire.

A l'heure où la recherche de nouvelles segmentations préoccupe de plus en plus les professionnels du marketing, être attentif aux différents regards du touriste pourrait donc constituer un moyen original de segmenter les clientèles touristiques et de dresser de nouvelles typologies.

Si Stendhal fut l'un des premiers grands voyageurs à évoquer le paysage, il a eu, dans les années suivant son premier voyage en Italie, bon nombre d'adeptes. S'attarder sur le spectacle de la nature entraînait insensiblement dans les mœurs. Au point que Sigmund Freud a également, des années plus tard, passé bien des heures à scruter le paysage italien et tous les édifices qui le constellaient, avec un plaisir sans cesse renouvelé.

Aujourd'hui, le tourisme est certes devenu plus actif. Par le seul fait de conduire un véhicule, le touriste bouge. Et quand il s'adonne à des activités sportives ou ludiques, il remue encore plus, ce qui lui donne moins de temps à consacrer au spectacle qui l'entoure. Pourtant, des cinq sens dont l'homme est doté, la vue demeure celui qui est le plus privilégié par l'aventure touristique.

Ouvrir ses yeux sur le monde, ses villes, ses habitants, ses monuments, ses plages ou ses montagnes... constitue l'activité majeure des millions d'individus qui se déplacent à travers la planète.

Regarder attentivement ce touriste et sa façon de regarder le monde ouvre une voie inédite d'interprétation des comportements touristiques.

Ainsi, quand des milliers de personnes dévalent sur la place du Trocadéro pour admirer la Tour Eiffel, loin de constituer un groupe homogène, le même groupe de visiteurs peut s'avérer au contraire totalement hétérogène.

Voici une série de regards étudiés d'après les photographies qu'un jeune photographe a réalisées sur divers groupes de touristes captés par son objectif, un peu partout en France.

La démarche est expérimentale mais elle pourrait être affinée et transformée en une méthode capable de révéler à sa façon, des profils de clients.

• Le regard contemplateur

On les repère tout de suite ces touristes qui, à la découverte d'un nouveau site ou monument, passent de longues minutes à se perdre dans les détails d'un panorama afin d'y puiser toutes les émotions auxquelles ils ont le droit.

Prolongé, attentif, insistant, leur regard est un voyage supplémentaire qu'ils accomplissent avec lenteur, pour ne rien perdre du spectacle qui leur est offert.

Ces touristes là ne se sont pas déplacés sur un site par hasard. Eduqués, plus cultivés que la moyenne, ils comptent parmi les touristes les plus authentiques, ceux dont les comportements et les plus conformes à la vocation première du tourisme : la découverte.

• **Le regard esthète**

Lent, appuyé, panoramique... le regard de ces spectateurs est légèrement différent de celui des précédents. Il cherche avant tout l'esthétique. Il choisit donc le meilleur angle, la meilleure lumière et prend son temps tout en cherchant à savourer les images les plus originales possibles.

Leur regard cherche à transformer la moindre vue en œuvre d'art. Face au sujet regardé, ces touristes se comportent comme dans un musée où ils avancent à tâtons, avec émotion.

• **Le regard scrutateur**

Ceux-là cherchent de toute évidence à dénicher les indices qui rendront la réalité conforme à l'image qu'ils s'en faisaient. Souvent bien informés par avance, sur les paysages ou les monuments qu'ils découvrent, ils prennent le temps, parfois beaucoup de temps, de dénicher les détails qui peuvent les mettre sur la piste d'une meilleure compréhension du spectacle qui leur est offert. Une tourelle dans un château, des ascenseurs qui montent et descendent à un rythme irrégulier le long de la Tour Eiffel, des arbres inconnus dans un parc... Il s'agit pour eux d'utiliser le monde réel pour aller au delà de ses apparences.

Plus concentrés que les autres, ils cherchent, fouillent et commentent parfois interminablement le spectacle qui s'offre à leurs yeux.

Ce sont des curieux invétérés, parfois des pédants qui pensent pouvoir aller au delà des images et de leur réalité.

• **Le regard indifférent**

Certains en revanche sont immobiles. Ils prennent leur temps. Vus de dos, ils ont l'air d'être des experts. Mais, vus de face, leur attitude est toute autre. Ils sont beaucoup moins appliqués qu'ils n'en ont l'air. Beaucoup moins attentifs aussi. En fait, ils accomplissent leur devoir de spectateur avec lenteur mais sans la moindre implication. Ils ont la tête ailleurs. Leur regard est vide et vague. Il effleure la surface des choses, sans jamais s'y plonger...

Les images qu'ils voient ne leur laisseront sans doute pas beaucoup de souvenirs. Ils les regardent parce qu'elles font partie du « package » !

• **Le regard furtif**

Quelques touristes ont beau venir de très loin pour faire connaissance avec un paysage ou un monument, ils ne font en fait qu'y jeter un coup d'œil rapide, presque indifférent.

Peu motivés, peu concernés, peu passionnés, ils cherchent à aller à l'essentiel au plus vite, afin de s'acquitter de leur tâche touristique sans avoir à déployer le moindre effort. Souvent, munis d'une caméra ou d'un appareil de photos, ils se servent de leurs objectifs comme d'une intermédiaire capable de leur traduire, après coup, les images qu'ils n'ont guère envie de regarder, plus attirés par une boutique de cartes postales ou de souvenirs, ou encore une buvette...

• **Le regard baladeur**

Les yeux de ces touristes là ne tiennent pas en place. Ils se déplacent sans cesse d'un point à un autre. Leur corps et leur tête également. Un pas à gauche, puis à droite, puis ils reculent... et avancent en tournant et retournant la tête dans tous les sens.

Le spectacle ne peut pas à leurs yeux, être figé. Il doit vivre, s'animer en fonction de la lumière, de l'angle d'où ils le regardent. Ce n'est pas un tableau statique mais, bien au contraire, il s'agit d'une composition d'images dont les enchaînés seuls les comblent.

Agités, pressés, impatientes... ils veulent déjà voir autre chose.

• **Le regard interrogateur**

Quelques uns ne peuvent s'empêcher de se poser des questions face aux images qui leur sont présentées.

Ils sont surpris, agréablement ou désagréablement et indiquent leur étonnement à travers un regard qui peut être soit statique, soit au contraire très mobile.

Ils se posent des questions et cherchent des réponses à leurs questions. En fait, ils s'attendaient sans doute à autre chose. Parfois, par ignorance. D'autres fois, par idéalisme. Le spectacle n'est en tous les cas pas conforme à leurs imaginaires.

• **Le regard metteur en scène**

Ces touristes sont là sont bien plus nombreux qu'on ne le croit. Ce sont ceux qui ne regardent pas un paysage ou un monument pour y faire une découverte ou éprouver une émotion esthétique. Non ! Ils tentent d'utiliser un panorama comme un décor dans lequel ils mettront en scène une personne : femmes, copain, enfants...

Ils ne regardent pas avec leurs yeux mais avec l'objectif de leur caméra. L'important pour eux est la construction artistique qu'ils se croient capables de réaliser et sur laquelle ils s'extasieront à leur retour.

• **Le regard dé clic**

Ceux-là, de plus en plus nombreux, ne regardent pas avec leurs yeux, ils préfèrent accumuler des clichés ou des films qu'ils regarderont peut-être en vitesse à leur retour, comme les uniques témoins de leurs voyages...