

**Proposition révisée et détaillée
d'étude du Montréal intérieur**

Projet No 2001-4

**Présenté à :
Ville de Montréal**

**Présenté par :
Étudiants du cours EUT4108 groupe 40 H2004**

**Rédigée en partie par :
Martine Loyer
Isabel Rodrigo**

**Sous la supervision de
Benoit Duguay, Ph.D.
Professeur
École des Sciences de la Gestion
Université du Québec à Montréal**

Le 13 février 2004

Sommaire

Dans le cadre du cours Méthodologie de la recherche en tourisme I (EUT4108), du programme de baccalauréat en gestion du tourisme et de l'hôtellerie, les étudiants réaliseront des études portant sur les problématiques liées au réseau piétonnier souterrain de la ville de Montréal.

Les étudiants seront regroupés en sept (7) équipes, chaque équipe étant assignée à l'étude d'un secteur particulier de la ville intérieure :

- Métro Berri-Uqàm (Quartier Latin)
- Métro Place des Arts
- Métro McGill
- Métro Peel
- Métro Guy et Atwater
- Métro Place d'Armes et Place Victoria (Quartier International)
- Métro Place Bonaventure et Lucien l'Allier

Les problématiques étudiées pourront inclure par exemple, mais d'une façon non limitative, la signalisation, les attentes des touristes, la redynamisation de certains secteurs, l'apport potentiel des différents musées et autres sites extérieurs, les éléments à promouvoir et l'établissement de nouveaux circuits piétonniers.

Vers la fin avril 2004, chacune des équipes fera une présentation aux représentants de la Ville de Montréal et déposera un rapport écrit sur le secteur qui lui a été assigné.

Puisque, dans le cadre du cours EUT-4108, les étudiants doivent effectuer une étude de terrain, les projets seront réalisés, que les budgets demandés soient accordés ou non; en fait, ces projets ont déjà démarré. Par contre, si les budgets demandés sont octroyés, les données des différentes équipes seront regroupées, analysées et synthétisées dans un rapport global distinct qui sera déposé ultérieurement auprès de la Ville de Montréal. Cette dernière phase sera impossible à réaliser sans l'octroi des budgets.

L'obtention du budget d'impression des questionnaires, oublié dans la demande budgétaire originale, est un minimum requis. Si ce budget d'impression n'est pas obtenu, l'échantillon par secteur devra être réduit à environ 50 répondants, afin de limiter les coûts pour les étudiants.

Table des matières

Sommaire	2
1 - Professeur responsable et assistant de recherche	4
2 - Composition des équipes et secteurs assignés	5
3 - Problématique et objectifs	9
3.1 - Problèmes identifiés	9
3.2 - Objectifs	9
3.3 – Hypothèses de travail	9
4 - Méthodologie	9
4.1 - Type de recherche	9
4.2 - Contenu spécifique	10
4.2.1 - La signalisation	10
4.2.2 - L'état des lieux	10
4.2.3 - Les attentes des touristes	11
4.3 – Collecte de données	11
4.3.1 - Unité d'étude	11
4.3.2 - Instrument utilisé	12
4.3.3 - Échantillonnage	12
5 – Rencontres de suivi	13
6 - Échéancier et livrables	13
7 - Ventilation budgétaire révisée	13
8 - Droit d'utilisation et limitation de responsabilité	15

1 - Professeur responsable et assistant de recherche

Benoit Duguay, Professeur responsable

Détenteur d'un PhD en communication et d'un MBA, Monsieur Duguay a occupé plusieurs postes de gestion dans le secteur privé, notamment à titre de directeur de la recherche; il a également œuvré en enseignement universitaire, d'abord comme chargé de cours, puis comme professeur, après l'obtention son doctorat. Monsieur Duguay est actuellement professeur au département des études urbaines et touristiques et directeur de la recherche du LabTIC, à l'École des Sciences de la Gestion de l'Université du Québec à Montréal; il supervise présentement plusieurs études, notamment pour l'Organisation Mondiale du Tourisme.

Boualem Kadri, Assistant de recherche

Monsieur Kadri est détenteur de deux maîtrises : la première en psychologie industrielle, de l'université d'Alger, et la seconde en gestion et planification du tourisme de l'Université du Québec à Montréal; il termine actuellement la rédaction de sa thèse pour l'obtention d'un doctorat en études urbaines à l'Uqàm. Il a enseigné à l'École nationale Supérieure de tourisme d'Alger et y a également occupé la fonction de Directeur des programmes. Pendant ses études de doctorat, il a occupé les fonctions de chargé de cours, d'assistant de recherche et d'Adjoint au directeur du Cifort; il collabore en ce moment à plusieurs recherches en tourisme et en urbanisme.

2 - Composition des équipes et secteurs assignés

Équipe 40-01, Métro Peel

NOM	Prénom	Matricule	Courriel <i>ET</i> Téléphone
David	Marie-Hélène		
Loyer	Martine		
Rodrigo	Maria Isabel		
Sarrazin	Louis-Philippe		
Tanguay	Lucie		

Équipe 40-02, Métro Place d'Armes et Place Victoria (Quartier International)

NOM	Prénom	Matricule	Courriel <i>ET</i> Téléphone
Caron	Catherine		
Coulombe	Isabelle		
Gauthier	Anick		
Mercier	Claudia		
(Thibault	David		

Équipe 40-03, Métro Berri/Uqàm (Quartier Latin)

NOM	Prénom	Matricule	Courriel <i>ET</i> Téléphone
Byette	Marie-Elaine		
Favreau O'Brien	Kathleen		
Filiatrault	Caroline		
Tétreault	Isabelle		
Vallée	Myriam		

Équipe 40-04, Métro Bonaventure et Lucien l'Allier

NOM	Prénom	Matricule	Courriel <i>ET</i> Téléphone
Allegrezza	Steve		
Depelteau	Julien		
Fernet	Fany		
Normandeu	Maryse		
Sareault	Luc		

Équipe 40-05, Métro Atwater

NOM	Prénom	Matricule	Courriel <i>ET</i> Téléphone
ABDERRAHMAN	Yasmina		
CABRAL	Hilda		
GRÉGOIRE	Nathalie		
LAST	Audrey		
VAILLANCOURT	Luc		

Équipe 40-06, Métro Place des Arts

NOM	Prénom	Matricule	Courriel <i>ET</i> Téléphone
Allaire	Frédéric		
Bernier	Julie		
R- Hayes	Christine		
Tardif	Catherine		
Vadeboncoeur	Marie-Claude		

Équipe 40-07, Métro McGill

NOM	Prénom	Matricule	Courriel <i>ET</i> Téléphone
Laroche	Isabelle		
Legault	Marie-Ève		
Mathers Verville	Stéphanie		
Dallaire	Sandra		

3 - Problématique et objectifs

3.1 - Problèmes identifiés

Des entretiens avec différents intervenants de la Ville de Montréal et une présentation faite par Madame Annie Lalonde ont permis d'identifier plusieurs éléments que la Ville de Montréal souhaiterait étudier :

- La signalisation,
- La mise en valeur des sites touristiques au sein du Montréal intérieur,
- Les attentes des touristes.

D'autres éléments ont été identifiés par les étudiants lors de visites exploratoires dans chacun des secteurs (voir section 4.2).

3.2 - Objectifs

Les objectifs du projet sont les suivants :

- Valider auprès des personnes interrogées les éléments susceptibles d'être améliorés (voir section 3.1 ci-dessus) dans chacun des secteurs du Montréal intérieur,
- Formuler des solutions potentielles pour ces éléments et les valider auprès des personnes interrogées.

3.3 – Hypothèses de travail

La Ville de Montréal pense que la signalisation de la ville intérieure est déficiente et que ceci nuit aux activités touristiques de la ville.

La Ville de Montréal pense également que les différents sites touristiques de Montréal ne sont pas suffisamment mis en valeur au sein de la ville intérieure.

4 - Méthodologie

4.1 - Type de recherche

La recherche proposée est de type descriptif : elle vise à dresser l'état de la situation sur les points spécifiés à la section 1. Compte-tenu du temps restreint disponible aux étudiants pour la cueillette de données, la seule méthode de recherche retenue finalement est un sondage par questionnaire.

4.2 - Contenu spécifique

4.2.1 - La signalisation

Des visites exploratoires ont révélé une signalisation déficiente dans plusieurs secteurs du réseau du Montréal Intérieur. Elle manque d'uniformité, est source de confusion au niveau de la langue et, souvent, la disposition physique de l'affichage n'est pas optimale.

Nous avons remarqué un manque au niveau de l'uniformisation des différents éléments à promouvoir au sein du projet RÉSO du Montréal Intérieur et de l'identification des différents attraits touristiques et culturels, tels les musées, les salles de théâtre et de spectacles, les parcs publics et les édifices adjacents.

Dans chacune des galeries marchandes, nous n'avons pas trouvé de plans directionnels (plan de la ville, plan du Métro, plan du Montréal Intérieur, plan du quartier que dessert une station de Métro donnée) afin de mieux orienter les utilisateurs du RÉSO. De plus, l'affichage de ces plans devrait se faire en français et en anglais.

Les immeubles reliés au réseau bénéficieraient de l'harmonisation de leur signalisation avec celle du Montréal Intérieur. Par exemple, on pourrait ainsi privilégier la signalisation en lien avec certains sites recherchés prioritairement par les usagers, lorsqu'ils sont en déplacement tels: toilettes, foires alimentaires, informations sur l'environnement qui borde les immeubles, la localisation des aires de rangement, etc. L'utilisation de pictogrammes afin d'orienter les usagers est recommandée.

Nous voulons valider ces différents aspects et tester les solutions suivantes auprès des utilisateurs du RÉSO :

- l'ajout du logo Infotouriste, pour guider les visiteurs,
- l'ajout de la mention du quartier, des distances à parcourir entre différentes « destinations » et des éléments touristiques et culturels à visiter,
- ajout de plans directionnels,
- la faisabilité d'un affichage bilingue,
- harmonisation de la signalisation des immeubles.

4.2.2 - L'état des lieux

L'état des lieux comporte plusieurs facteurs que nous proposons d'étudier ainsi que les solutions qui y sont respectivement rattachées :

- la sécurité,
- l'accessibilité des communications,
- l'éclairage,
- l'identification des œuvres d'art,
- la propreté.

Depuis les attentats du 11 septembre 2001, les touristes recherchent des endroits où ils se sentent et sont en sécurité. Pour satisfaire ce besoin, particulièrement présent auprès de la clientèle touristique, il faut pouvoir guider et rassurer ces derniers dans cet univers

inconnu. La présence d'agents de sécurité dans les galeries marchandes et l'accès à des sources d'information agissent dans ce sens.

Les agents de sécurité jouent, ou devraient jouer, un rôle privilégié au sein du réseau car ils sont en contact régulier avec les usagers du RÉSO du Montréal Intérieur; ces agents devraient avoir une connaissance des quartiers dans lesquels ils travaillent, de façon à être parfaitement apte à guider les usagers étrangers ou locaux dans le Montréal Intérieur et ses environs.

L'accessibilité à des téléphones Infotouristes permettrait de mieux desservir la clientèle du RÉSO en favorisant la diffusion de renseignements sur les attraits et les directions pour se rendre à ces différents points. Il serait souhaitable d'inclure ces téléphones dans les corridors du Montréal Intérieur et de les rendre également accessibles dans les stations du Métro.

L'éclairage peut contribuer à la mise en valeur des sites et contribuer à l'accroissement du sentiment de sécurité des usagers. Le positionnement d'éclairage près des panneaux de signalisation et des plans de quartier ainsi que le type d'éclairage permettraient d'accroître l'usage des aires d'information et favoriser la sécurité.

Les stations du Métro de Montréal constituent de vrais petits musées; plusieurs stations sont décorées d'œuvres d'arts tels que sculptures, fresques et mosaïques. Il est parfois difficile de séparer la portion architecturale des stations et la partie œuvre d'art. Il serait intéressant d'intégrer et de mettre en valeur cet héritage dans l'ensemble des circuits du Montréal Intérieur. Par exemple, on pourrait inscrire les détails pertinents sur les œuvres, les artistes, les matériaux utilisés, etc. et créer un véritable circuit artistique.

La propreté est un autre élément sur lequel il est important de se pencher : l'état de propreté contribue fortement à l'image de marque. En outre, un état d'insalubrité pourrait venir contrecarrer les autres efforts d'amélioration de l'état des lieux.

4.2.3 - Les attentes des touristes

Afin d'améliorer la signalisation et l'état de lieux, différentes solutions ont été envisagées; elles seront validées auprès des répondants. Des questions seront formulées afin d'identifier d'autres éléments, importants pour les touristes, qui n'auraient pas été identifiés jusqu'à présent.

4.3 – Collecte de données

4.3.1 - Unité d'étude

L'unité d'étude est l'individu. Des personnes seront sélectionnées au sein des trois catégories suivantes :

- Touristes d'agrément,
- Touristes d'affaires,
- Usagers réguliers.

Dans la mesure du possible, une importance accrue sera accordée aux touristes; ceci a une incidence sur l'échantillonnage (voir section 4.3.3).

4.3.2 - Instrument utilisé

Étant donné le temps restreint disponible aux étudiants pour la cueillette de données, une étude par questionnaire a finalement été retenue, plutôt qu'une grille d'observation ou une combinaison des deux méthodes; ce questionnaire sous forme papier sera administré aux répondants par le biais d'une entrevue réalisée par un intervieweur.

Le questionnaire sera soumis à la Ville de Montréal pour approbation.

Sous réserve de l'obtention des budgets demandés pour un appareil photo numérique, quelques observations, réalisées dans les différents secteurs, viendront illustrer, dans les rapports, les éléments identifiés dans la recherche par questionnaire.

4.3.3 - Échantillonnage

Puisqu'il n'existe aucune liste de l'univers à l'étude, le projet utilisera une méthode d'échantillonnage non-probabiliste par quotas, structurée selon le jour de la semaine, l'heure de la journée et le secteur de la ville intérieure.

Puisqu'une importance accrue est accordée aux touristes, le sondage se déroulera hors des heures de pointe; aucun sondage ne sera donc réalisé de 06H00 à 09H00 et de 15H30 à 18H30, du lundi au vendredi.

Les secteurs identifiés sont les suivants :

- Métro Berri-Uqàm (Quartier Latin),
- Métro Place des Arts,
- Métro McGill,
- Métro Peel,
- Métro Guy et Atwater,
- Métro Place d'Armes et Place Victoria (Quartier International),
- Métro Place Bonaventure et Lucien l'Allier.

Chaque secteur comportera plusieurs postes de sondage.

Sous réserve de l'obtention du budget d'impression des questionnaires, un échantillon d'environ 1400 personnes, soit environ 200 personnes par secteur identifié, sera utilisé pour la recherche utilisant un questionnaire; ces chiffres pourront être revu à la baisse, s'il apparaît que les équipes ont beaucoup de difficulté à obtenir la collaboration de répondants potentiels. Sans ces budgets, l'échantillon devra être réduit à environ 50 répondants par secteur afin de limiter les coûts pour les étudiants.

5 – Rencontres de suivi

Des rencontres de suivi sont proposées avec un représentant désigné par la Ville de Montréal, afin d'informer ce dernier du déroulement des différents projets. Puisque les projets se termineront à la fin d'avril, deux rencontres seraient donc prévues, l'une à la fin février et la seconde à la fin mars.

6 - Échéancier et livrables

- Les rapports des équipes seront déposés auprès de la Ville de Montréal au plus tard vendredi le 30 avril 2004.
- Sous réserve de l'obtention des budgets demandés, un rapport global sera déposé auprès de la Ville de Montréal au plus tard mercredi le 30 juin.
- Chacune des équipes fera une présentation de 15 à 20 minutes jeudi le 22 avril en avant-midi; ces présentations pourront avoir lieu soit dans les locaux de l'Université du Québec à Montréal ou soit dans ceux de la Ville de Montréal, au gré des représentants de cette dernière.
- Sous réserve de l'obtention des budgets demandés, les résultats du rapport global feront également l'objet d'une présentation; la durée et la date de cette dernière sont à déterminer.
- Les fichiers utilisés pour les présentations (voir section précédente) seront remis à la Ville de Montréal sur support CD ROM.
- Sous réserve de l'obtention des budgets demandés, tous les fichiers numérisés (photos et autres documents) seront remis à la Ville de Montréal sur support CD ROM.

7 - Ventilation budgétaire révisée

Étant donné le temps restreint disponible aux étudiants pour la collecte de données, le projet a dû être limité à un sondage par questionnaire; la demande budgétaire a donc été revue à la baisse. Une plus grande minutie a également été apportée à la formulation de chacun des postes budgétaires. Il est également possible d'approuver les items budgétaires individuellement.

Puisque, dans le cadre du cours EUT-4108, les étudiants doivent effectuer une étude de terrain, les projets seront réalisés, que les budgets demandés soient accordés ou non; en fait, ces projets ont déjà démarré. Par contre, sans au moins l'obtention du budget d'impression des questionnaires, le nombre de répondants devra être fortement réduit.

Afin de simplifier la logistique, tous les travaux d'impression seront confiés à un service, externe ou interne à l'Uqam. Le budget d'impression des questionnaires, **oublié dans la demande budgétaire originale**, est un **minimum requis** pour réaliser les études par secteur avec 200 répondants par secteur.

Si ce budget d'impression des questionnaires n'est pas obtenu, l'échantillon par secteur devra être réduit à environ 50 répondants, afin de limiter les coûts pour les étudiants.

L'obtention des budgets d'impression des rapports permettra de produire des documents de meilleure qualité et en couleur; sans ces budgets, les rapports seront monochromes.

Si le budget d'achat d'un appareil photo numérique est accordé, des photos couleurs d'éléments de terrain seront insérées dans les rapports. La qualité de l'appareil envisagé a été réduite à la baisse, un appareil de mi-gamme nous apparaissant suffisant. **Une fois le travail complété, cet appareil photo fera l'objet d'un tirage au profit des étudiants ayant participé au projet; ceci constituera un incitatif important pour eux.**

Si les budgets demandés pour un assistant de recherche ((1924\$+2099\$) sont octroyés, les données des différentes équipes seront regroupées, analysées et synthétisées dans un rapport global distinct qui sera déposé ultérieurement auprès de la Ville de Montréal. Cette dernière phase sera impossible à réaliser sans l'octroi de ces budgets.

Achat de matériel (appareil photo numérique, mi-gamme)	805\$, taxes incluses
Soutien au tutorat (assistant de recherche)	(10 hr/sem X 11 sem X 15,48\$) plus 13% bénéfices marginaux = 1924\$
Honoraires des personnes-ressources (assistant de recherche, rapport global)	(20 hr/sem X 6 sem X 15,48\$) plus 13% bénéfices marginaux = 2099\$
Frais de logistique	0\$
Frais de déplacement	0\$
Frais divers	0\$
Frais d'impression ou de publication Questionnaires (1400 quest. X 10 pages X 0,05\$/page) – MINIMUM REQUIS pour une étude de 1400 répondants Rapports des équipes en couleur (100 X 7) Rapport final en couleur (100 X 4 exemplaires, dont 1 pour l'Uqàm)	805\$, taxes incluses 805\$, taxes incluses 460\$, taxes incluses
Total	6898\$

8 - Droit d'utilisation et limitation de responsabilité

Les présentes études seront réalisées pour la Ville de Montréal par les étudiants du cours EUT4108 (Méthodologie de la recherche en tourisme I), groupe 40, hiver 2004, dont les noms apparaissent à la section « Composition des équipes et secteurs assignés ».

Dans le cadre d'une activité de nature formative et académique, les étudiants réaliseront pour la Ville de Montréal les études décrites dans la présente proposition. Les étudiants accordent à la Ville de Montréal, un droit illimité d'utilisation des données, informations, idées, techniques et principes énoncés dans cette étude; ce droit d'utilisation est non exclusif, puisque ce travail est du domaine public. Les étudiants renoncent à toute forme de rémunération, présente ou future, en contrepartie de ce travail.

La Ville de Montréal s'engage à fournir aux étudiants les informations nécessaires à la réalisation du travail; puisque ces travaux sont du domaine public, la Ville de Montréal doit s'abstenir de divulguer aux étudiants des informations qui doivent être gardées confidentielles. La Ville de Montréal dégage les étudiants, les professeurs, les administrateurs et les officiers de l'Université du Québec À Montréal, ainsi que l'université elle-même, de toute responsabilité concernant l'utilisation des données, informations, idées, techniques et principes énoncés par les étudiants.