

Étude de faisabilité d'un accès internet sans fil à l'intention des touristes

Présenté à :
Madame Annie Lalonde
Chef de division
Développement économique
Direction de l'aménagement urbain et
des services aux entreprises
Ville de Montréal

Présenté par :
Les étudiants du cours EUT4108 groupe 10 A2005

Supervisé par :
Benoit Duguay, Ph. D.
Département d'études urbaines et touristiques
École des sciences de la gestion
Université du Québec à Montréal

Le 11 octobre 2005

Sommaire

La Ville de Montréal devrait-elle implanter un réseau internet sans fil (Wi-Fi) à l'usage des touristes? Voilà la question principale à laquelle souhaite répondre la présente étude.

Montréal est une ville populaire sur le plan touristique; elle se positionne au deuxième rang des villes canadiennes attirant le plus de touristes au Canada¹. Montréal sait se distinguer des autres villes en innovant et en adoptant les nouvelles tendances technologiques afin de toujours attirer sa part de touristes. C'est pourquoi, constatant la popularité des accès internet sans fil, la Ville de Montréal souhaite connaître l'intérêt des touristes pour ce service. Les utilisations sont nombreuses : facilité de communication avec la maison et le bureau, accès rapide à des informations diversifiées sur les activités locales, simplicité pour effectuer des réservations, consultation des cartes et services de la ville, etc.

L'étude portera sur sept secteurs : le parc olympique, le Village gai, le quartier latin, le vieux port et le vieux Montréal, le quartier international, le centre-ville (place Ville-Marie, Centre Eaton, galeries Cathédrale, La Baie), le centre ouest (entre Mansfield et Guy sur l'axe est-ouest, entre Sherbrooke et René-Lévesque sur l'axe nord-sud).

L'étude fera principalement appel à un sondage auprès des touristes qui fréquentent chaque secteur, tourisme d'affaires ou d'agrément; elle fera également appel à de courtes entrevues individuelles avec des commerçants (hôtels, restaurants, bars, magasins...) à la condition d'obtenir la collaboration de ceux-ci.

¹ http://www.tourisme-montreal.org/media/04/04_06_01_05.asp

Table des matières

Sommaire	2
1 – Équipe de recherche	4
2 - Problématique et objectifs	4
2.1 - Problème identifié	4
2.2 - Objectifs	4
2.3 – Hypothèses de travail	5
3 - Méthodologie	5
3.1 - Types de recherche proposés	5
3.2 – Recherche exploratoire	5
3.3 - Sondage par questionnaire	5
3.3.1 - Instrument utilisé	5
3.3.2 - Échantillonnage	5
3.4 - Entrevues avec les commerçants	6
4 - Rencontres de suivi	6
5 - Échéancier et livrables	6
6 - Ventilation budgétaire	6
6 – Entente de collaboration	7

1 – Équipe de recherche

Benoit Duguay, professeur et chercheur associé à la Chaire de recherche du Canada en patrimoine urbain

Titulaire d'un M.B.A., spécialisé en marketing, de l'université Concordia et d'un doctorat en communication de l'UQAM, monsieur Duguay a occupé plusieurs postes de gestion dans le secteur privé, notamment à titre de Directeur de la recherche et de Vice-président marketing et ventes, avant d'entreprendre des études de doctorat puis une carrière dans l'enseignement universitaire. Il a supervisé la réalisation d'une étude du Village gai à l'hiver 2005 et une autre du Montréal intérieur à l'hiver 2004; il s'apprête à publier un livre portant sur la consommation.

Les étudiants et étudiantes du cours EUT4108 groupe 10 de l'automne 2005, dont les noms et les signatures apparaissent dans l'entente de collaboration

2 - Problématique et objectifs

2.1 - Problème identifié

Des entretiens avec madame Annie Lalonde, Chef de division, Développement économique, de l'Arrondissement Ville-Marie ont permis d'identifier la problématique que la Ville de Montréal souhaite étudier : déterminer l'intérêt des touristes pour ses accès internet sans fil. L'étude portera sur sept secteurs : le parc olympique, le Village gai, le quartier latin, le vieux port et le vieux Montréal, le quartier international, le centre-ville (place Ville-Marie, Centre Eaton, galeries Cathédrale, La Baie), le centre ouest (entre Mansfield et Guy sur l'axe est-ouest, entre Sherbrooke et René-Lévesque sur l'axe nord-sud).

2.2 - Objectifs

Les objectifs du projet sont les suivants :

- Répertorier des expériences tentées avec un service internet sans fil dans d'autres grandes villes,
- Mesurer l'intérêt des touristes qui fréquentent chaque secteur, affaires et plaisir, pour un service internet sans fil,
- Identifier le type de touristes le plus intéressé par ce service, soit le tourisme d'affaires ou d'agrément,
- Vérifier l'intérêt de commerçants (hôtels, restaurants, bars, magasins...) à s'impliquer dans cette offre de service.

2.3 – Hypothèses de travail

La Ville de Montréal pense que l'offre d'un service internet sans fil serait une valeur ajoutée intéressante pour les touristes et, qu'à ce titre, ce service pourrait contribuer à attirer davantage de touristes.

3 - Méthodologie

3.1 - Types de recherche proposés

L'étude proposée comporte plusieurs volets :

- Une recherche exploratoire pour répertorier des expériences tentées avec un service internet sans fil dans d'autres grandes villes,
- Un sondage, par questionnaire visant à mesurer l'intérêt des touristes qui fréquentent le secteur, tourisme d'affaires ou d'agrément, pour des accès à un service internet sans fil,
- Des entrevues individuelles avec des commerçants (hôtels, restaurants, bars, magasins...) afin de vérifier leur intérêt à s'impliquer dans cette offre de service.

3.2 – Recherche exploratoire

À travers une recherche de données secondaires faisant appel à l'internet, à des documents disponibles en bibliothèque, ou à d'autres sources de données, les étudiants dresseront un aperçu des expériences tentées avec un service internet sans fil dans d'autres grandes villes.

3.3 - Sondage par questionnaire

3.3.1 - Instrument utilisé

Le sondage sera réalisé à l'aide d'un questionnaire qui sera complété par les répondants à l'occasion d'une entrevue dans un lieu public. Le questionnaire sera soumis à la Ville de Montréal pour approbation.

3.3.2 - Échantillonnage

Le projet utilisera une méthode d'échantillonnage non probabiliste: les personnes interrogées seront sélectionnées sur la rue ou dans les commerces (hôtels, restaurants, bars, magasins...) de chaque secteur.

Nous souhaitons obtenir un échantillon de 350 à 400 répondants, ce qui est envisageable à la condition d'avoir la collaboration des commerçants. Sans cette collaboration, le nombre de répondants devra peut-être être revu à la baisse. Une autorisation de la Ville de Montréal est requise pour interroger les personnes sur la rue.

3.4 - Entrevues avec les commerçants

Un échantillon de 10 à 15 commerçants sera sélectionné en vue de leur participation à une entrevue individuelle. Ceux-ci seront sélectionnés parmi les commerces existants. L'échantillon pourra aussi inclure des associations locales ou régionales. Un guide d'entrevue sera élaboré et soumis à la Ville de Montréal pour approbation. Une étude réalisée dans le Village gai à l'hiver 2005 a démontré la difficulté à obtenir la collaboration de ces intervenants. Il est donc possible que ces entrevues ne puissent être réalisées.

4 - Rencontres de suivi

Une rencontre est proposée avec madame Lalonde, ou tout autre représentant désigné par la Ville de Montréal dans la semaine du 17 au 21 octobre afin de valider les instruments de collecte de données.

Une seconde rencontre est proposée le 19 décembre pour la présentation orale des résultats.

5 - Échéancier et livrables

- Un rapport détaillé, en un exemplaire, sera déposé par chacune des équipes auprès de la Ville de Montréal.
- Ces rapports feront état des trois volets de la recherche (recherche exploratoire, sondage par questionnaire et entrevues avec les commerçants), sous réserve des conditions et restrictions mentionnées
- Les résultats feront l'objet d'une présentation d'environ 2 heures, le 19 décembre en après-midi.
- Les rapports et la présentation seront remis à la Ville de Montréal sous format électronique sur disque CD-ROM, vers la fin de décembre 2005 ou au début de janvier 2006.

6 - Ventilation budgétaire

Tel que stipulé dans l'entente de collaboration, cette étude ne comporte aucun frais pour la Ville de Montréal.

6 – Entente de collaboration

Cours : EUT4108 **Groupe :** 10 **Session :** A2005

La présente entente est faite entre le Client, dont le nom et le représentant autorisé apparaissent au bas du document, et un groupe d'étudiants du cours mentionné ci-dessus, dont les noms apparaissent sur la liste ci-jointe.

Dans le cadre d'une activité de nature formative et académique, les étudiants réaliseront une étude pour le Client; cette étude est décrite dans la proposition ci-jointe. Les étudiants accordent au Client, 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.

Le Client s'engage à fournir aux étudiants les informations nécessaires à la réalisation du travail; puisque ces travaux sont du domaine public, le Client doit s'abstenir de divulguer aux étudiants des informations qui doivent être gardées confidentielles. Le Client dégage les étudiants, les professeurs, les administrateurs, les officiers, les facultés, les écoles, les départements et les partenaires 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.

Le client et les étudiants acceptent que les données et informations recueillies soient utilisées par le professeur, dont le nom apparaît ci-dessous, pour des communications (colloques, conférences, etc.) et des publications (articles, livres, etc.).

Client : Ville de Montréal, Arrondissement de Ville-Marie

Représentant : Madame Annie Lalonde

Fonction : Chef de division

Signature : _____

Date :

Professeur : Benoit Duguay

Signature : _____

Date :

EUT4108 gr 10, Automne 2005

Matricule	Nom, Prénom	Signature	Date
	Antar Caroline		
	Aubin Marjolaine		
	Beauregard Elise		
	Beaulieu Marie-Claude		
	Bédard Marie Annick		
	Bégin Christelle		
	Belley Alexandre		
	Béliveau Karine		
	Bourget Karine		
	Charpentier Joëlle		
	Chevry, Cindy		
	Desforges Jennifer		
	Desjardins Marie Ève		
	Dickey Philippe		
	Duong Thi Huyen Dieu		
	Fontaine Annie		
	Gargallo Sylvain		
	Gauthier François		
	Gibbs Allan		
	Gilbert Patrick		
	Harcc-Morissette Michel		
	Huot Karl-André		
	Jean Guillaume		

	Lalonde Jessie		
	Lamoureux Maxime		
	Lamontagne Mélanie		
	Leblanc Véronique		
	Marchand Cléo		
	Marcoux Marie-Claude		
	Massé Raphaëlle D.		
	Minea Bogdan		
	Poirier-Vannier Estelle		
	Resendes Jessica		
	Roy-Paré Maude		
	Savard Jessica		
	St-Pierre Olivier		
	Synnott Caroline		
	Valin Véronique		
	Voyer Marie-Michèle		