

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 A2006**

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

Le 18 septembre 2006

Sommaire

Dans la plupart des grandes villes nord-américaines, les touristes peuvent accéder à l'Internet à l'aide de réseaux sans fil (Wi-Fi) mis en places par les administrations municipales ou des partenaires. Que devrait offrir la Ville de Montréal à ce chapitre? Voilà la question principale à laquelle souhaite répondre la présente étude. Cette étude fait suite à une première étude réalisée à l'automne 2005; elle fera avancer d'avancer le dossier Wi-Fi au centre-ville pour 2007.

Voici quelques-unes des questions que se posent les dirigeants de la Ville de Montréal :

- Qu'est ce que les touristes aimeraient trouver comme services interactifs sur les bornes qui pourraient être développées pour remplacer certaines colonnes d'affichage au centre-ville?
- Le service doit-il être offert par la Ville de Montréal, par des commerces (cafés, hôtels, etc.) ou en partenariat?
- Quel(s) type(s) de touriste doit-on cibler? Avec quel(s) type(s) de service?
- Quel est leur profil (âge, sexe, revenu, profession, raison du voyage, etc.)?
- Avec quel(s) outil(s) les différents types de touristes voyagent-ils (cellulaire, portable, blackberry, etc.)?
- S'ils peuvent interroger une borne interactive, qu'est-ce qu'ils cherchent?
- Est-ce que les cahiers d'information conventionnels sont suffisants? Les nouvelles technologies interrogeables sont-elles préférables?

L'étude servira, entre autres, à planifier une expérience pilote prévue au centre ville de Montréal en 2007; elle fera appel à un sondage, principalement auprès des visiteurs, qui fréquentent les principaux attraits touristiques de Montréal, mais elle inclura également un certain nombre de résidents.

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 | 4 |
| 3 - Méthodologie | 5 |
| 3.1 - Type de recherche proposé | 5 |
| 3.2 - Instrument utilisé | 5 |
| 3.3 - Échantillonnage | 5 |
| 4 - Échéancier et livrables | 6 |
| 5 - 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 2006, 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 des accès internet sans fil et ce qu'ils aimeraient trouver comme services sur des bornes interactives.

2.2 - Objectifs

Les objectifs du projet sont les suivants :

- Identifier les facteurs de succès et d'échec dans des expériences récentes tentées dans d'autres grandes villes,
- Mesurer l'intérêt des visiteurs pour un service internet sans fil,
- Identifier le(s) type(s) de visiteurs le(s) plus intéressé(s) par ce service,
- Dresser un profil des usagers éventuels,
- Déterminer le(s) type(s) d'appareil utilisé(s) pour accéder au service.

2.3 - Hypothèses de travail

La Ville de Montréal pense que l'offre de certains services interactifs, accessibles par un réseau internet sans fil (WiFi), serait une valeur ajoutée intéressante pour les visiteurs et, qu'à ce titre, ce service pourrait contribuer à attirer davantage de touristes. La Ville de Montréal croit également que ce service doit être offert en collaboration avec des partenaires commerciaux.

3 - Méthodologie

3.1 - Type de recherche proposé

L'étude proposée comporte deux volets :

- ◆ Une recherche exploratoire pour analyser les expériences récentes dans d'autres grandes villes,
- ◆ Un sondage par questionnaire pour mesurer l'intérêt des visiteurs envers l'accès à un service internet sans fil.

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 récentes tentées avec un service internet sans fil dans d'autres grandes villes. Une attention particulière sera portée aux mentions de succès, ou d'échec, et aux facteurs ayant contribué à ces succès ou échecs.

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. Une version modifiée du questionnaire utilisé à l'automne 2005 sera utilisée; ceci permettra une analyse longitudinale des résultats obtenus(changement intervenu de 2005 à 2006) pour certaines questions. 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. Même si le projet pilote, prévu en 2007, sera mis en place au centre ville de Montréal, pour des raisons logistiques, l'échantillon sera recueilli dans des points touristiques sur tout le territoire de l'arrondissement Ville-Marie.

Nous souhaitons obtenir un échantillon de 400 à 500 répondants, ce qui est envisageable à la condition d'avoir la collaboration des commerçants (hôteliers, restaurateurs, etc.). 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 et dans le Montréal intérieur.

4 - 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 deux volets de la recherche (recherche exploratoire et sondage par questionnaire), sous réserve des conditions et restrictions mentionnées
- Les résultats feront l'objet d'une présentation d'environ 2 heures, le lundi 18 décembre à 14H00.
- 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.

5 - 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 :** A2006

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 2006 | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|------------------|-------------|
| Matricule | Nom, Prénom | Signature | Date |
| | Avoine Marc-André | | |
| | Beauchamp-Chartrand Marie-Eve | | |
| | Beirouti Paola | | |
| | Bergeron Sophie | | |
| | Bolduc Méliissa | | |
| | Caron Jessica | | |
| | Castonguay Marie-Eve | | |
| | Charron Lili | | |
| | Cossette Nathalie | | |
| | Deblois Claudine | | |
| | De Repentigny Sarah | | |
| | Desrochers Marie-Pier | | |
| | Dinelle Marc-André | | |
| | Dubuc Marie-Claude | | |
| | Dumont Rancourt Julie | | |
| | Dumont Sébastien | | |
| | Elizalde Nicolas | | |
| | Gagnon Gabrielle | | |
| | Gauvin Geneviève | | |
| | Goupil-Gagnon Emilie | | |
| | Graindorge Anaïs | | |
| | Hallé Olivier | | |
| | Kacem Nadia | | |
| | Kerroumi Asmaa | | |
| | Lacroix Martin-Philippe | | |
| | Lamoureux Cynthia | | |
| | Lamarre Pierre-Yves | | |
| | Lauzière Catherine | | |
| | Lefebvre Amélie | | |
| | Lenghan Méliissa | | |
| | Mamouny Shadia | | |
| | Martinez Ordonez Lizette | | |
| | Matteau Marc-André | | |
| | Mercier Audrey | | |
| | Métivier Julie | | |
| | Montesano Maude | | |
| | Paré Émilie | | |
| | Paradiso Melissa | | |
| | Payette Olivier | | |
| | Péloquin François | | |
| | Pronovost Mylène | | |
| | Racine Joanie | | |
| | Rail Marc-Olivier | | |
| | Rousseau Stéphanie | | |
| | Savaria Marie-France | | |

| | | | |
|--|---------------------------|--|--|
| | St-Onge Lysanne | | |
| | Thibault Marie-Michèle | | |
| | Trudeau Jacinthe | | |
| | Vézina-Labelle Pierre-Luc | | |
| | Viens Karine | | |