



Enquête de satisfaction des usagers

Présentée le 8 juillet 2004

Table des matières

1. Introduction	3
2. Résultats de l'étude	
2.1 Places publiques.....	4
2.2 Corridors protégés.....	6
2.3 Voies publiques.....	7
2.4 Appréciation générale.....	10
2.5 Statistiques	11
3. Recommandations	13
4. Conclusion	15
5. Annexes.....	16

1. Introduction

La société du Quartier international de Montréal est un organisme sans but lucratif qui a été mis sur pied par et avec l'implication des trois paliers de gouvernement (fédéral, provincial et municipal) ainsi que des représentants d'organismes du secteur privé afin de revitaliser cet espace urbain négligé situé entre le centre des affaires et le Vieux-Montréal.

Montréal compte déjà un certain nombre de sièges ou de bureaux d'organismes internationaux tels que l'OACI, IATA et le Secrétariat sur la biodiversité. Afin de consolider cette vocation internationale de Montréal et d'attirer davantage d'organismes majeurs, le projet du Quartier international de Montréal a misé sur un aménagement exceptionnel et des infrastructures de qualité de façon à répondre aux besoins de ces organisations.

L'un des aspects majeurs du projet a été l'utilisation de fonds publics de façon à créer un levier pour susciter des investissements importants du secteur privé. La mise sur pied d'un partenariat public-privé a nécessité l'implication de plusieurs intervenants qui ont cru que l'amélioration du bien privé pouvait et devait passer par le développement et l'amélioration du bien public. Ces intervenants apprécieront cette évaluation du résultat de leurs efforts communs.

Pendant plus de quatre ans, le projet de développement du Quartier international a occasionné de nombreux désagréments pour les riverains et les usagers : fermetures de rues et de trottoirs, détours de circulation, travaux majeurs, pollution sonore et visuelle, etc. Cette enquête sur la satisfaction des usagers du quartier était donc fondamentale pour savoir si le résultat des coûts engendrés, des désagréments encourus et du nouveau partenariat original entre le secteur public et privé en valaient la peine.

Les changements apportés au quartier étaient si visiblement importants que l'on pouvait facilement présumer que les usagers se montreraient généralement satisfaits des réaménagements effectués. Le présent rapport expose de façon précise le taux de satisfaction pour différents éléments spécifiques des places publiques, du réseau piétonnier, des voies publiques et de la satisfaction générale des nouveaux aménagements.

2. Résultats de l'étude

2.1. Places publiques

L'un des aspects les plus importants du projet, notamment en raison de l'impact visuel, constitue l'aménagement de nouveaux espaces publics et le réaménagement de places publiques existantes. Les places publiques, et surtout lorsqu'elles sont constituées en espaces verts, sont largement appréciées des gens qui fréquentent un quartier. L'évaluation de la perception des gens à ce sujet est donc un élément important de l'enquête.

Une forte majorité de participants sont satisfaits des aménagements reliés aux places publiques (96%). La présence même de places publiques, le design du mobilier urbain ainsi que les jeux d'eau et de lumière sont les éléments qui plaisent le plus aux utilisateurs.

Bien que le taux de satisfaction soit élevé en ce qui a trait à la végétation (96%), plusieurs répondants ont souligné l'absence de fleurs et ce, tant sur la Place Jean-Paul-Riopelle qu'au Square Victoria. Bien que cette enquête ait été effectuée un peu tôt en saison pour la floraison de plusieurs espèces, il pourrait être important d'inclure des variétés de végétaux dont la floraison débute plus tôt (mai/juin).

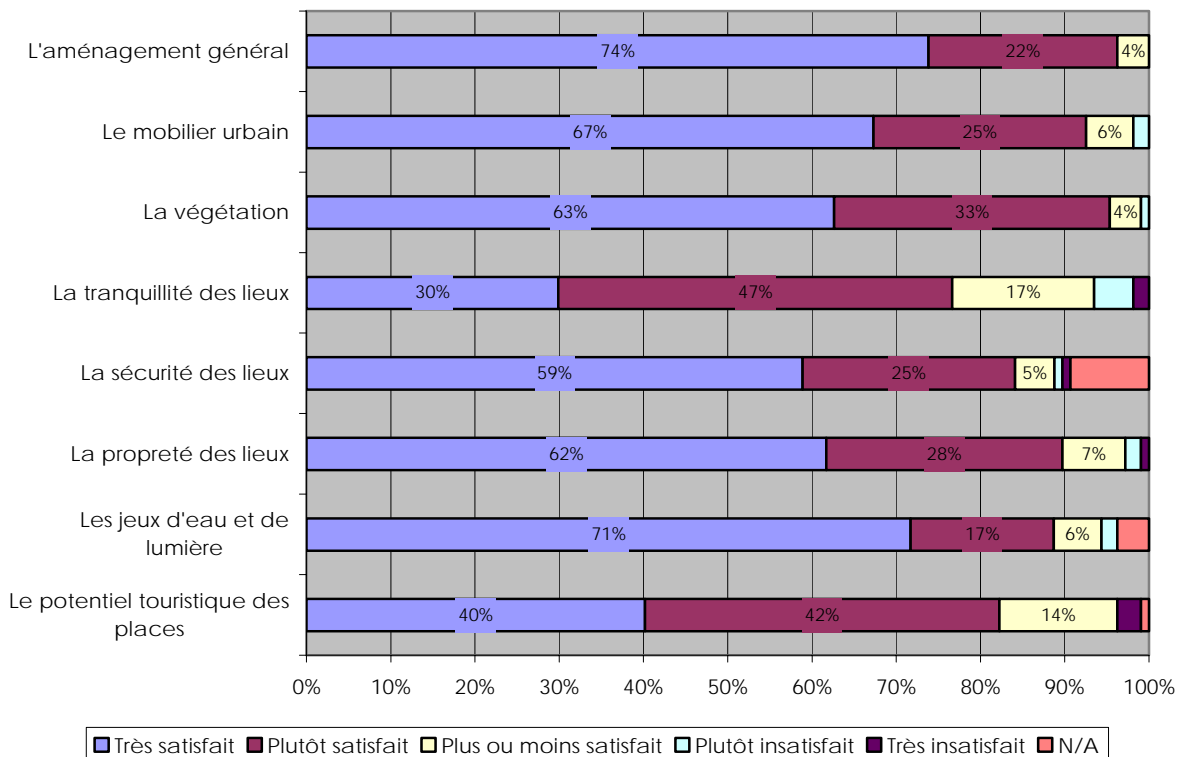
La tranquillité, la propreté et la sécurité sont les éléments qui engendrent un taux moins élevé de gens très satisfaits mais sur lesquels le Quartier international a peu de contrôle. En effet, le flot de circulation et les travaux qui ont cours dans le périmètre, tels que la construction de condos et d'hôtels, engendrent une pollution sonore qui perturbe la tranquillité des lieux. Les gens apprécient les places comme espaces de repos mais il demeure qu'ils ont toujours le sentiment d'être au centre-ville.

La propreté des lieux est également un élément à surveiller car une majorité de répondants ont commenté sur le nombre peu élevé de poubelles, leur faible capacité et le fait qu'elles n'étaient pas vidées assez fréquemment. Cela est d'autant plus important que les gens viennent en grand nombre pour manger à l'heure du midi; les poubelles débordent et les gens doivent donc quitter les lieux avec leurs déchets dans les mains pour éviter de salir les espaces publics.

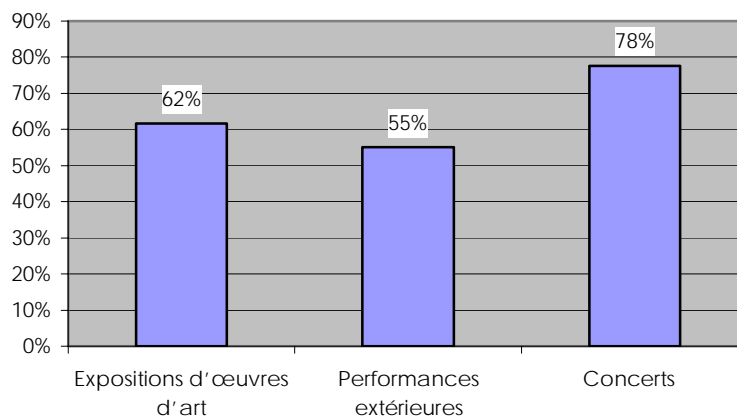
Quant à la sécurité, les personnes interrogées font une distinction entre le sentiment éprouvé en journée versus le sentiment éprouvé en soirée. Les gens se sentent en sécurité durant la journée (84 %) notamment en raison de l'achalandage dans le quartier. Bien que s'étant montrés satisfaits lors des périodes de sondage, plusieurs répondants ont souligné que cette appréciation ne tenait pas compte que ce sentiment pourrait changer s'ils venaient à fréquenter le quartier en soirée alors que l'achalandage est moins élevé.

Lorsqu'on demande aux répondants quel(s) type(s) d'animation ils aimeraient voir à l'Agora du Square, les réponses sont dans l'ordre les concerts (78 %), les expositions d'œuvres d'art (62 %) et les performances extérieures (55 %). Selon les commentaires reçus, les performances extérieures, de type amuseurs publics, sont moins populaires en raison du sentiment « d'envahissement » qu'ils peuvent générer chez certaines personnes. D'autres répondants ont mentionné que des expositions d'œuvres d'art s'intégreraient bien à l'environnement du quartier.

Places publiques



Types d'animations extérieures souhaitées



2.2. Corridors protégés

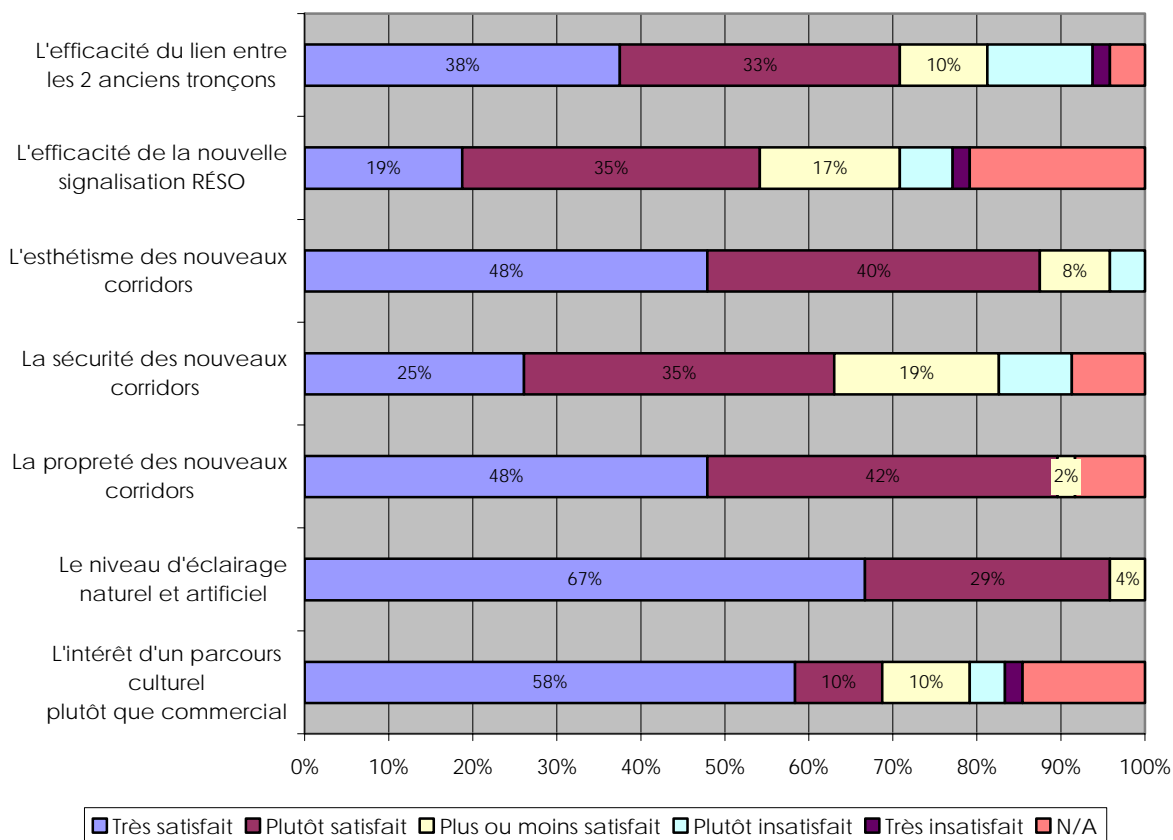
Seulement 45 % des répondants ont mentionné avoir déjà utilisé le nouveau segment des corridors protégés. Ce faible nombre peut s'expliquer par le fait que les gens ne sont pas informés de l'existence de ce nouveau tronçon, par une utilisation moins fréquente du réseau protégé pendant la saison estivale ou par le fait que la terminologie de « corridors protégés » soit encore méconnue de la population par rapport à « réseau souterrain ».

L'efficacité du nouveau lien piétonnier reliant les deux axes « Place Ville-Marie » et « Place des arts » satisfait les utilisateurs dans une proportion de 71 %. Les commentaires recueillis de la part des usagers insatisfaits font surtout mention de la longueur du trajet et des nombreux détours à effectuer pour se rendre du point A au point B. L'efficacité de la signalisation joue également un rôle quant au taux de satisfaction de l'efficacité du nouveau lien protégé. En effet, à peine plus de la moitié des utilisateurs (54 %) ont jugé la nouvelle signalisation RÉSO satisfaisante alors qu'un utilisateur sur cinq (21 %) ne l'avait même pas remarqué. Une période d'adaptation au nouveau système de panneaux ainsi qu'une implantation généralisée à travers le réseau pourront modifier ce taux de satisfaction plus faible.

Le taux de satisfaction des usagers est élevé en ce qui a trait aux éléments suivants : l'esthétisme des nouveaux corridors (88 %), la propreté des nouveaux corridors (90 %) et le niveau d'éclairage naturel et artificiel (96 %). Quant à l'intérêt d'un parcours culturel plutôt que commercial, le taux de satisfaction est de 68 %, 10 % sont plus ou moins satisfaits, 6 % sont insatisfaits et 15 % n'avait pas remarqué la vocation culturelle des corridors.

L'aspect de la sécurité des corridors représente encore une fois un élément où le taux de satisfaction est plus mitigé. En effet, seulement 25 % des répondants se sont dits très satisfaits, 35 % assez satisfaits, 19 % plus ou moins satisfaits, 8 % assez insatisfaits et 8 % ne se sont pas prononcés. La faible fréquentation des corridors représente un paradoxe quant au sentiment de sécurité des usagers. En effet, puisque les corridors sont peu achalandés, les gens ne se sentent pas menacés par une trop grande proximité d'autrui mais ce sentiment se change en insécurité lorsque les corridors sont quasi déserts. La très faible fréquentation des corridors, combinée à l'absence de commerces à un système de sécurité peu visible (agents de sécurité, caméras, etc.) et à une signalisation peu familière, font en sorte que les utilisateurs ont l'impression que personne ne pourra leur porter assistance en cas de besoin (malaise, agression, etc.).

Corridors protégés



2.3. Voies publiques

Un autre aspect important des travaux effectués lors du projet a été le réaménagement des voies publiques du quartier pour faciliter la circulation piétonne et automobile.

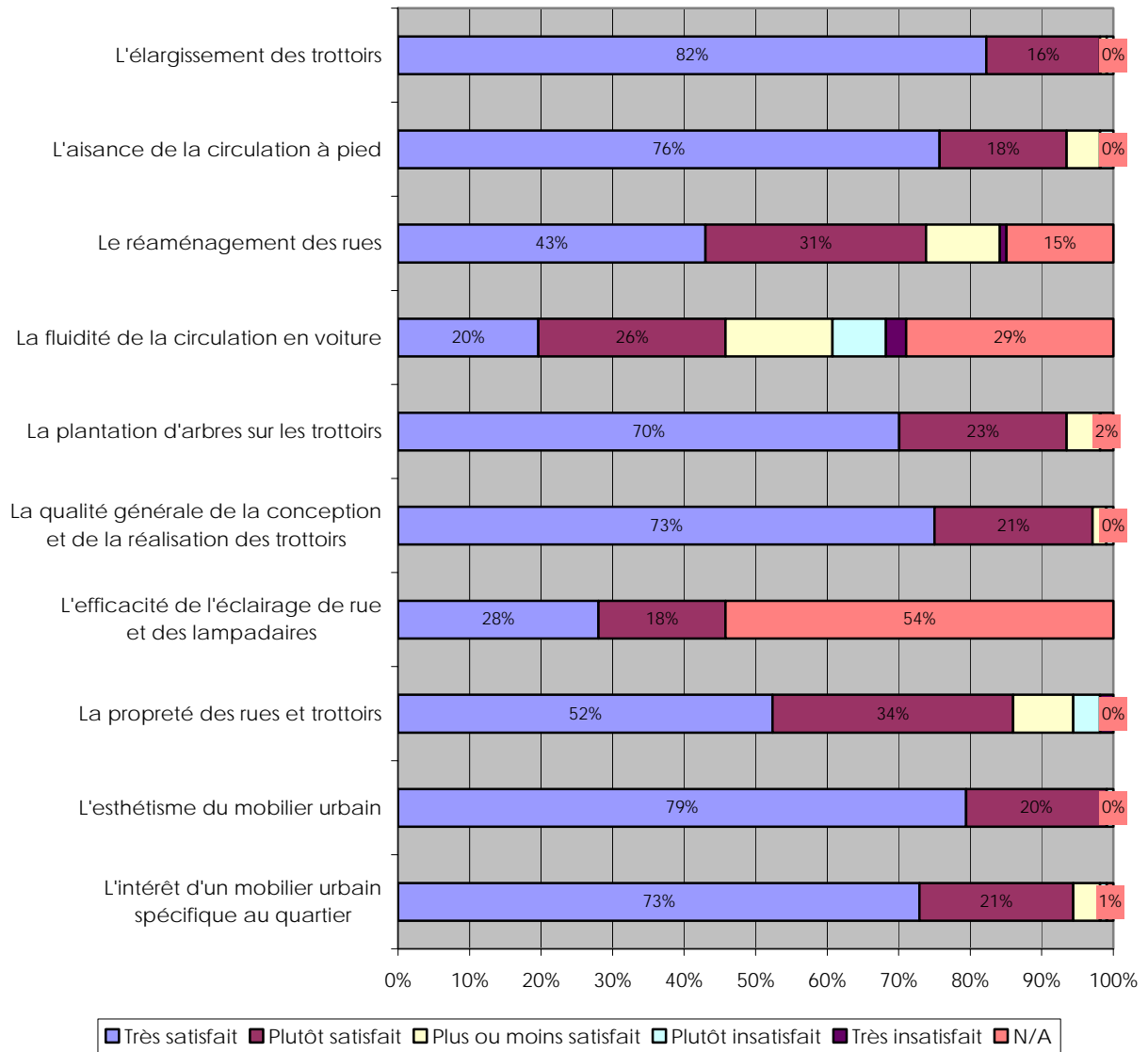
L'élargissement des trottoirs, l'aisance de la circulation à pied, la qualité générale de la conception et de la réalisation des trottoirs ainsi que l'esthétisme du mobilier urbain sont les éléments qui obtiennent le plus haut taux de satisfaction, soit respectivement des proportions de répondants très satisfaits de 82 %, 76 %, 73 % et 79 % pour un total de satisfaction de 98 %, 94 %, 94 % et 99 %. Le caractère distinctif du Quartier international par le biais d'un mobilier urbain de qualité spécifique satisfait également les répondants dans une proportion de 94 %.

Le réaménagement des rues ainsi que la fluidité de la circulation des véhicules sont les aspects qui révèlent un taux de satisfaction le moins élevé. En effet, seulement 46 % des répondants se sont dit très ou assez satisfaits quant à l'aisance de circulation en véhicule. Il faut cependant noter que près du tiers des personnes interrogées (29 %) ont mentionné ne pas utiliser leur voiture pour se rendre dans le quartier. Selon les usagers, il semble que les efforts du Quartier international pour créer des voies de circulation plus efficaces n'aient pas permis d'améliorer la circulation de façon adéquate. Il faut tout de même considérer que malgré le réaménagement des rues, le flot de véhicules dans le secteur est toujours très dense aux heures de pointe et que les travaux de construction aux abords de l'avenue Viger causent des entraves importantes à la circulation.

Les données concernant l'efficacité de l'éclairage de rue et des lampadaires comportent un niveau élevé d'abstention (54 %). Cela s'explique par le fait que 88 % des répondants sont des travailleurs et qu'ils quittent le quartier bien avant le coucher du soleil qui est assez tard en cette saison. Par contre, la totalité des gens qui ont été en mesure d'évaluer cet item, soit 46 %, s'estiment satisfaits. Parmi les commentaires reçus, de nombreuses personnes ont souligné l'esthétisme du design des lampadaires.

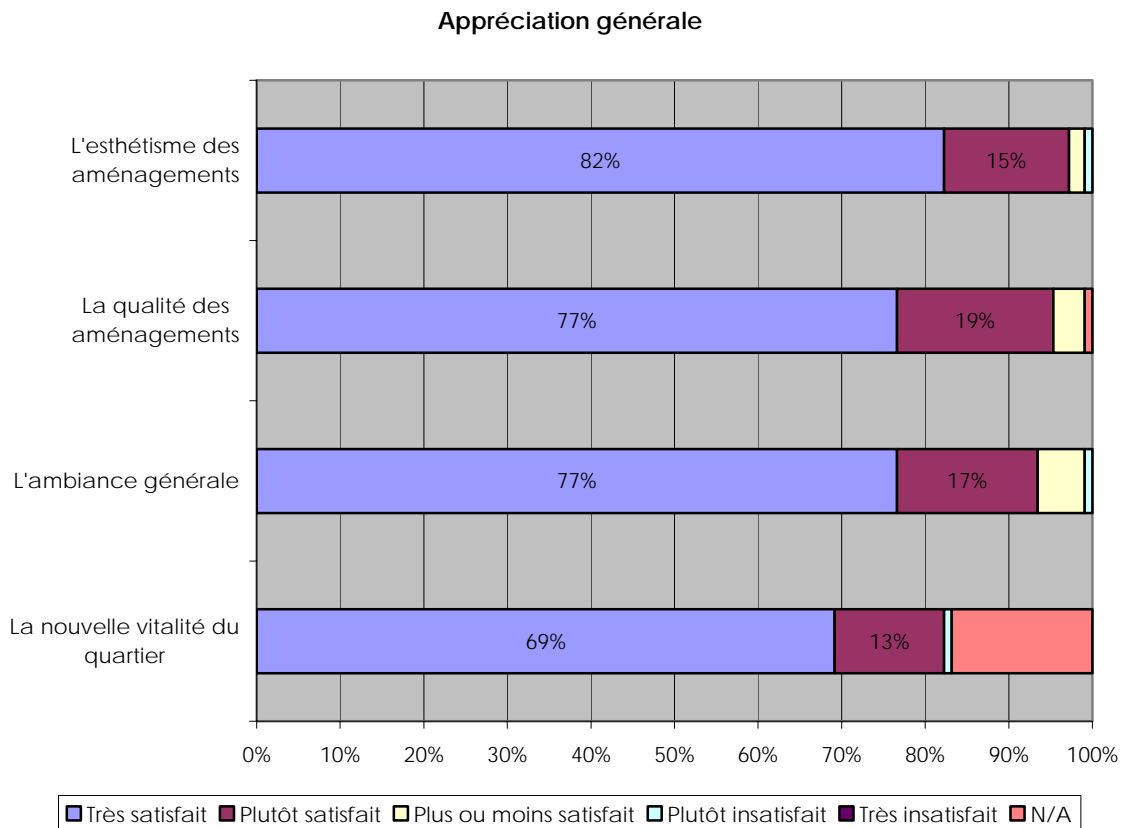
En ce qui a trait à la propreté des rues et des trottoirs, le taux de satisfaction est 86 %. Il est intéressant de noter la répartition : 52 % se sont dits très satisfaits et 34 % se sont dits plutôt satisfaits. Une attention particulière devra donc être portée à l'entretien des voies publiques afin de conserver et même d'augmenter le niveau de satisfaction à cet égard. L'ajout de poubelles de plus grande capacité est encore une fois à considérer.

Voies publiques



2.4. Appréciation générale

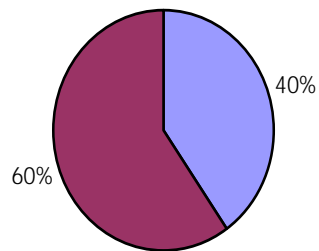
Globalement, les aménagements effectués dans le cadre du projet du Quartier international de Montréal sont très appréciés du grand public. La proportion de personnes interrogées très satisfaites est de 82 % en ce qui a trait l'esthétisme des aménagements et de 77 % pour la qualité des aménagements et l'ambiance générale du quartier. Lorsque l'on combine les répondants très satisfaits avec ceux assez satisfaits, on obtient des taux de satisfaction respectifs de 97 %, 96 % et 94 %. Quant à la nouvelle vitalité du quartier, 69 % des répondants se sont dits très satisfaits et 13 % assez satisfaits. Il faut toutefois noter que 17 % des personnes sondées n'étaient pas en mesure de commenter cet aspect car ils ne fréquentaient pas le quartier depuis assez longtemps pour comparer la vitalité du quartier avant et après le projet.



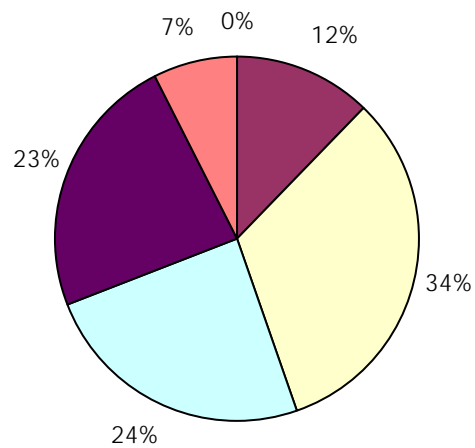
2.5. Statistiques

La présente enquête a été effectuée à divers moments entre le 10 et le 21 juin 2004 auprès de 107 personnes choisies de façon aléatoire.

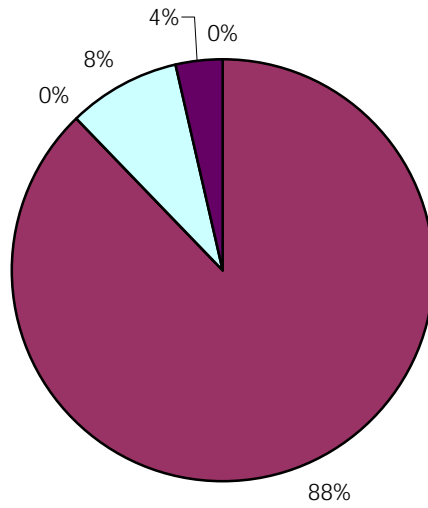
Sexe des répondants



Âge des répondants



Types d'usagers



3. Recommandations

Les résultats très positifs de cette enquête démontrent hors de tout doute que les usagers d'espaces publics apprécient grandement de beaux aménagements qui améliorent la qualité de la vie urbaine. Il est cependant possible d'établir quelques recommandations qui permettront d'améliorer la satisfaction des usagers présents et futurs sur certains éléments précis.

- ✧ L'ajout de poubelles supplémentaires et de plus grande capacité, notamment aux abords des places publiques, évitera l'accumulation de déchets. En effet, les places publiques sont très fréquentées à l'heure du midi durant la saison estivale car elles constituent un endroit idéal pour des pique-niques. De plus, il serait important de s'assurer avec les autorités compétentes que ces poubelles soient vidées de façon régulière, toujours pour éviter l'accumulation de déchets qui rendraient les places publiques moins attrayantes et les rues et trottoirs plus sales.
- ✧ L'absence de cendriers est également un facteur qui influencera la propreté du quartier. Puisque les fumeurs n'ont plus accès aux édifices, ils doivent donc fumer à l'extérieur et l'absence d'endroits pour éteindre les cigarettes, notamment sur les places publiques, entraîne une quantité de mégots écrasés sur les places et les trottoirs.
- ✧ Bien que le Quartier international possède plusieurs espaces verts et des plantations d'arbres sur rue, l'ajout de fleurs dans les places publiques égayerait davantage ces lieux. L'utilisation d'espèces variées qui assureraient une floraison pendant toute la saison estivale serait également souhaitable.
- ✧ En dépit des démêlés juridiques entourant le déménagement de la sculpture-fontaine *La Joute* dont ont fait état les médias, peu de gens connaissent cette œuvre d'art de Jean-Paul Riopelle. L'ajout d'un panneau informatif sur l'historique et l'interprétation de l'œuvre assurerait un rayonnement plus grand de cette fontaine qui constitue un attrait en soi. Il serait également souhaitable de faire connaître davantage les horaires des séquences menant à l'allumage du cercle de feu non seulement aux intervenants touristiques du quartier (hôtels, Palais des congrès, etc.) mais également aux travailleurs qui peuvent s'avérer d'excellents ambassadeurs. Cette démarche pourrait se faire en collaboration avec les gestionnaires d'édifices à bureaux ou les grandes entreprises dont plusieurs publient des petits journaux d'informations dans lesquels un court texte pourrait être inséré avec les horaires des séquences.

- ✧ Bien qu'il soit difficile de contrôler le sentiment de sécurité ou d'insécurité éprouvé par les personnes fréquentant le quartier, certaines modifications peuvent être apportées de façon à augmenter le sentiment de sécurité. Les animations en plein air sur les places publiques, notamment en soirée, vont attirer plus de gens dans le quartier et cet achalandage devrait contribuer à augmenter ce sentiment de sécurité. Quant aux corridors protégés, l'ajout de plans avec l'indication des postes de sécurité les plus près pourrait améliorer la situation. Une présence « policière » accrue, surtout en soirée, augmenterait également la perception d'être en sécurité lorsque l'on circule à travers le réseau protégé.
- ✧ Une campagne d'information auprès des usagers, telle que distribution de plan du système RÉSO dans les édifices du quartier pour les travailleurs, visiteurs et résidents, augmenterait la reconnaissance de la nouvelle signalisation et faciliterait sa compréhension.
- ✧ Certains répondants étaient perplexes quant à la signalisation piétonne aux intersections. Puisque partout ailleurs à Montréal les piétons utilisent les mêmes feux de circulation que les véhicules, nombreux sont ceux qui traversent alors que le feu est vert mais que le signal piéton est au rouge. Les personnes interrogées à qui nous avons expliqué ce nouveau système de traverse pédestre protégée comprenaient bien les avantages qui en résultaient. Il serait souhaitable d'inclure une note à ce sujet dans une pièce promotionnelle sur le Quartier international, par exemple dans le dépliant du Circuit culturel, afin de mieux faire connaître ce système qui offre une plus grande sécurité pour les piétons.

4. Conclusion

Les divers intervenants impliqués dans le projet du Quartier international de Montréal seront certainement heureux d'apprendre que les usagers sont généralement très satisfaits des nouveaux aménagements. Les espaces publics, la végétation, la qualité et l'esthétisme du mobilier urbain sont les éléments du projet qui génèrent les plus hauts taux de satisfaction. L'achalandage des places publiques par jour de beau temps démontrent que les Montréalais s'approprient rapidement d'un espace de qualité qui améliore leur qualité de vie urbaine. Cette situation créera également un attrait supplémentaire pour les visiteurs qui auront l'impression, l'espace d'un instant, d'être Montréalais à leur tour.

Les fontaines du Square Victoria et surtout la sculpture-fontaine *La Joute* ont suscité des commentaires réellement intéressés de la part des répondants. Ceux qui avaient eu l'occasion de faire l'expérience de l'allumage du cercle de feu en soirée en parlaient avec un enthousiasme non feint. Malgré l'opposition générée par le déménagement de *La Joute* et la presse parfois négative qui en a découlé, l'intérêt marqué que suscite la sculpture dans son nouvel environnement semble démontrer que le projet de mise en valeur proposé par le Quartier international est un succès.

La réalisation d'un projet structurant aussi important exige des efforts concertés de tous les intervenants. Bien que des obstacles puissent survenir en cours de route, le résultat des nouveaux aménagements du Quartier international de Montréal ainsi que la satisfaction des usagers indiquent clairement que les méthodes de travail mises de l'avant par le QIM portent fruit. Une approche basée sur une coopération des intervenants, un partenariat public-privé réfléchi ainsi que des aménagements évalués en fonction de la qualité et non seulement des coûts constituent les grandes forces de ce projet.

Il est à souhaiter que le QIM serve d'exemple aux futurs projets qui verront le jour à Montréal et au Québec. Le développement du Havre de Montréal et du Quartier des spectacles dont les médias ont récemment fait mention pourrait bénéficier d'une approche similaire qui donne des résultats probants. Le Quartier international de Montréal illustre bien le dicton : « Le tout est plus grand que la somme de ses parties ».

Annexe I

Questionnaire

PLACES PUBLIQUES

Le Quartier international de Montréal a aménagé une partie de l'espace en places publiques, notamment le Square Victoria et la Place Jean-Paul-Riopelle (face au Palais des congrès).

Dans quelle mesure êtes-vous satisfaits des éléments suivants :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	N/A
- L'aménagement général						
- Le mobilier urbain (bancs, lampadaires, poubelles, etc.)						
- La végétation						
- La tranquillité des lieux						
- La sécurité des lieux						
- La propreté des lieux						
- Les jeux d'eau et de lumière						
- Le potentiel touristique des places						

Durant la saison estivale, l'Agora au nord du Square Victoria va accueillir des animations en plein air. Que seriez-vous intéressé à voir en ce lieu ?

Expositions d'œuvres d'art Performances extérieures Concerts

RÉSEAU PIÉTONNIER

Le Quartier international de Montréal a réalisé un nouveau tronçon du réseau piétonnier reliant les deux (2) anciens tronçons : l'axe Place Ville-Marie et l'axe Place des Arts.

Avez-vous déjà utilisé ce nouveau tronçon entre la Place Bonaventure et le métro Place d'Armes ? OUI NON

Dans quelle mesure êtes-vous satisfaits des éléments suivants :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyenne ment	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	N/A
- L'efficacité du lien entre les 2 anciens tronçons						
- L'efficacité de la nouvelle signalisation RÉSO						
- L'esthétisme des nouveaux corridors						
- La sécurité des nouveaux corridors						
- La propreté des nouveaux corridors						
- Le niveau d'éclairage naturel et artificiel						
- L'intérêt d'un parcours culturel plutôt que commercial						

VOIES PUBLIQUES

Les voies publiques ont été réaménagées de façon à permettre une meilleure circulation des piétons et des véhicules.

Dans quelle mesure êtes-vous satisfaits des éléments suivants :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyenne ment	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	N/A
- L'élargissement des trottoirs						
- L'aisance de la circulation à pied						
- Le réaménagement des rues						
- La fluidité de la circulation en voiture						
- La plantation d'arbres sur les trottoirs						
- La qualité générale de la conception et de la réalisation des trottoirs (pavés, ...)						
- L'efficacité de l'éclairage de rue et des lampadaires						
- La propreté des rues et trottoirs						
- L'esthétisme du mobilier urbain (lampadaires, bancs, support à vélo, ...)						
- L'intérêt d'un mobilier urbain spécifique au quartier						

APPRÉCIATION GÉNÉRALE DU QUARTIER

Dans quelle mesure êtes-vous satisfaits des éléments suivants :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyenne ment	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	N/A
- L'esthétisme des aménagements						
- L'ambiance générale						
- La qualité des aménagements						
- La nouvelle vitalité du quartier						

STATISTIQUES

Homme

Femme

Moins de 18 ans

26 - 35 ans

46 - 55 ans

18 - 25 ans

36 - 45 ans

56 et plus

Résident

Travailleur

Congressiste

Visiteur

Touriste

Annexe II

Résultats de l'enquête

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plus ou moins satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	N/A
Places publiques						
L'aménagement général	74%	22%	4%	0%	0%	0%
Le mobilier urbain	67%	25%	6%	2%	0%	0%
La végétation	63%	33%	4%	1%	0%	0%
La tranquillité des lieux	30%	47%	17%	5%	2%	0%
La sécurité des lieux	59%	25%	5%	1%	1%	9%
La propreté des lieux	62%	28%	7%	2%	1%	0%
Les jeux d'eau et de lumière	71%	17%	6%	2%	0%	4%
Le potentiel touristique des places	40%	42%	14%	0%	3%	1%

Que seriez-vous intéressé à voir à l'Agora du Square pendant la saison estivale?

Expositions d'œuvres d'art	62%
Performances extérieures	55%
Concerts	78%

	OUI	NON
Avez-vous déjà utilisé ce nouveau tronçon entre la Place Bonaventure et le métro Place d'Armes?	45%	55%

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plus ou moins satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	N/A
Corridors protégés						
L'efficacité du lien entre les 2 anciens tronçons	38%	33%	10%	13%	2%	4%
L'efficacité de la nouvelle signalisation RÉSO	19%	35%	17%	6%	2%	21%
L'esthétisme des nouveaux corridors	48%	40%	8%	4%	0%	0%
La sécurité des nouveaux corridors	25%	35%	19%	8%	0%	8%
La propreté des nouveaux corridors	48%	42%	2%	0%	0%	8%
Le niveau d'éclairage naturel et artificiel	67%	29%	4%	0%	0%	0%
L'intérêt d'un parcours culturel plutôt que commercial	58%	10%	10%	4%	2%	15%

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plus ou moins satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	N/A
Voies publiques						
L'élargissement des trottoirs	82%	16%	1%	1%	0%	0%
L'aisance de la circulation à pied	76%	18%	5%	2%	0%	0%
Le réaménagement des rues	43%	31%	10%	0%	1%	15%
La fluidité de la circulation en voiture	20%	26%	15%	7%	3%	29%
La plantation d'arbres sur les trottoirs	70%	23%	5%	0%	0%	2%
La qualité générale de la conception et de la réalisation des trottoirs	73%	21%	2%	1%	0%	0%
L'efficacité de l'éclairage de rue et des lampadaires	28%	18%	0%	0%	0%	54%
La propreté des rues et trottoirs	52%	34%	8%	4%	2%	0%
L'esthétisme du mobilier urbain	79%	20%	0%	1%	0%	0%
L'intérêt d'un mobilier urbain spécifique au quartier	73%	21%	4%	1%	0%	1%

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plus ou moins satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	N/A
Appréciation générale						
L'esthétisme des aménagements	82%	15%	2%	1%	0%	0%
La qualité des aménagements	77%	19%	4%	0%	0%	1%
L'ambiance générale	77%	17%	6%	1%	0%	0%
La nouvelle vitalité du quartier	69%	13%	0%	1%	0%	17%

Sexe

Homme	40%
Femme	60%

Groupe d'âge

Moins de 18 ans	0%
18 - 25 ans	12%
26 - 35 ans	33%
36 - 45 ans	24%
46 - 55 ans	23%
56 et plus	7%

Type d'utilisateur

Résident	0%
Travailleur	88%
Congressiste	0%
Visiteur (pour la journée)	8%
Touriste (plusieurs jours)	4%