

La signalisation touristique : une priorité pour Montréal

Jean-Marc Bissonnette

Volume 10, Number 3, November 1991

Destination Montréal : d'hier à demain

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1079199ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1079199ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (print)

1923-2705 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Bissonnette, J.-M. (1991). La signalisation touristique : une priorité pour Montréal. *Téoros*, 10(3), 30–32. <https://doi.org/10.7202/1079199ar>

La signalisation touristique: une priorité pour Montréal



La valeur d'un quartier historique mérite d'être signalée et interprétée.

La notion d'accueil touristique, pris dans son sens large, englobe une série de moyens visant à rendre le séjour du visiteur le plus agréable possible. À cet effet, dans le dernier numéro de *Téoros*, qui traitait de l'accueil touristique, monsieur Stanley Tremblay, président d'Alpha 90, soulignait que «comme la qualité des prestations de différents intervenants contribue à la qualité de l'expérience touristique du visiteur, les fonctions d'accueil prennent l'avant-scène lors de la réalisation du séjour»⁽¹⁾.

Suivant cette constatation, on reconnaît d'emblée que ces fonctions, même si de l'avis de monsieur Tremblay, elles ne sont

pas toujours clairement définies, auront une forte influence sur l'impression laissée au touriste lors de sa visite et sur l'appréciation qu'il diffusera de la qualité de son séjour.

Si l'on compte qu'une forte proportion de touristes qui viennent à Montréal le font par voie routière, la signalisation touristique de première ligne demeure, sans contredit, un des aspects les plus importants et des plus visibles de la fonction d'accueil.

À ce titre, Montréal accueillera en 1992, de façon générale et plus particulièrement sur son réseau routier, un plus grand nombre de touristes qui y séjourneront dans le cadre des célébrations du 350^{ème} anniversaire de sa fondation. Les sites à visiter seront nombreux et les touristes devront se déplacer fréquemment pour assister aux manifestations. Il conviendra donc de leur offrir une signalisation qui les aidera à découvrir les attraits déjà connus de Montréal et ceux qui seront inaugurés pour l'occasion.

Sans fausse pudeur, on peut affirmer que Montréal souffre de déficiences majeures en regard de son système de signalisation touristique et que le momentum créé par le 350^{ème} anniversaire nous donne l'occasion d'améliorer, sur une base permanente, cette facette de l'accueil, et ce, afin d'accroître l'accessibilité au produit touristique.

Le printemps de cette année de réjouissance a donc été choisi, par les autorités de la Ville de Montréal, pour implanter le maximum d'éléments de ce nouveau système de signalisation touristique. La Ville désire, de ce fait, disposer d'une signalisation touristique adaptée à ses particularités et qui soit aussi à la fois intégrée et efficace. Cette nouvelle politique de signalisation trouve son point de départ dans la désignation de 5 concentrations d'attrait, ou pôles touristiques. Ce système comprendra essentiellement deux composantes: une signalisation routière à partir des portes d'entrée de la ville jusqu'aux stationnements d'accueil des attraits majeurs et une signalisation piétonne qui prendra en charge

le piéton pour l'aider dans son cheminement à l'intérieur des pôles touristiques.

Le Comité exécutif de la Ville de Montréal entérinait, au mois de juin 1991, l'ensemble des éléments de la politique de signalisation touristique pour Montréal. Nous tenterons, dans les prochaines lignes, de présenter succinctement les travaux de recherche et de consultation mis de l'avant pour en arriver à mettre en place ce nouveau système de signalisation touristique.

Les démarches

La mise en place de cet ambitieux projet trouve sa source par l'instauration en 1988 d'une toute nouvelle politique de signalisation touristique du gouvernement du Québec, élaborée par les ministères des Transports et du Tourisme. Cette politique excluait les agglomérations de 50 000 habitants et plus à qui il revenait d'implanter leur propre signalisation touristique.

Cependant, afin de suppléer à la signalisation touristique dans ces agglomérations, la politique du gouvernement prévoyait le renforcement de la signalisation des bureaux d'information touristique pour guider les touristes vers les équipements touristiques de ces agglomérations.

La Ville de Montréal confiait, en 1988, à la firme SÉROM marketing le mandat de tracer le portrait de l'environnement signalétique de Montréal et de regarder son interaction avec le touriste, dans le but visé d'élaborer un scénario d'implantation d'un système de signalisation touristique.

Les conclusions de l'étude SÉROM⁽²⁾ mettaient en relief le caractère non intégré et sans normalisation de la signalisation touristique de Montréal. En effet, le touriste qui sillonne les rues de la ville peut y rencontrer l'un des quelques 60 systèmes de signalisation touristique différents qui n'ont virtuellement aucune cohérence les uns avec les autres. C'est ainsi que les routes du territoire montréalais peuvent être parfois pavées de panneaux bruns et blancs, indiquant des lieux tels que

* Monsieur Jean-Marc Bissonnette est commissaire-adjoint à la CIDEM-Ville de Montréal.

l'Oratoire St-Joseph et le centre-ville. À d'autres occasions, on peut aussi y rencontrer des panneaux blancs et verts qui signalisent des lieux de nature très différents qui vont de l'aréna à la signalisation d'une rue, telle la rue Viger. En d'autres endroits, les panneaux rouges, verts et blancs sont à l'honneur, servant à signaler le Stade Olympique et le Jardin Botanique et qui laissent, à l'occasion, le visiteur pantois en raison de cheminements incomplets. Il en va de même en regard du Parc-des-Iles et du Vieux-Montréal, qui disposent eux aussi de systèmes multiples, dans bien des cas incomplets. Ce *melting pot* de systèmes de signalisation à la pièce a pour effet de ne satisfaire qu'en partie, comme le rappelle SÉROM, aux exigences de visibilité, de communication et de direction efficace des touristes.

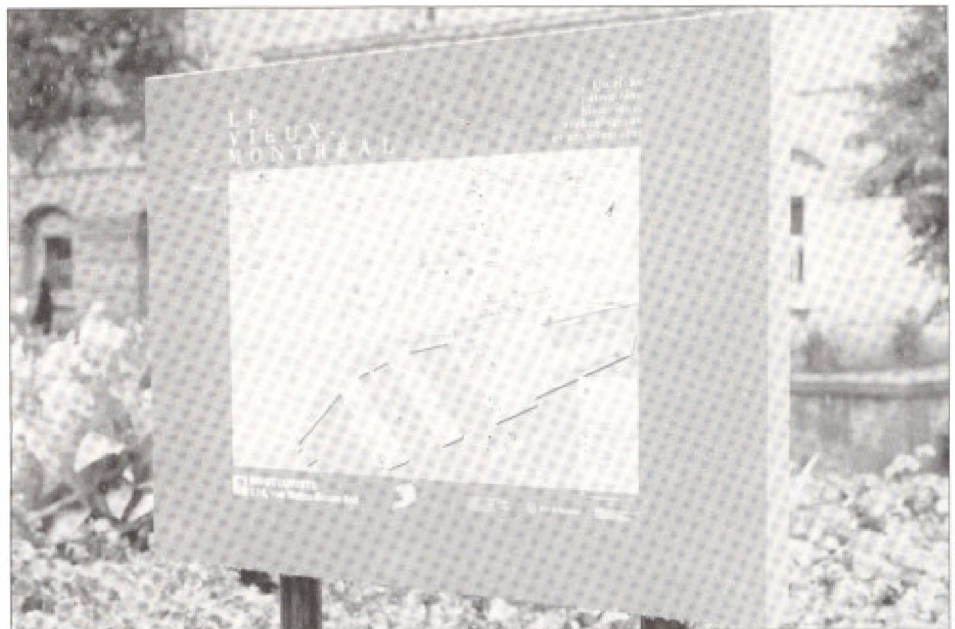
Ils sont généralement conçus pour un système unique, sans coordination avec les autres systèmes de signalisation implantés sur le territoire. Chacun des systèmes adopte ses propres normes et coutumes et fait en sorte que le touriste n'a pas de référentiel général.

Force est de constater que la multiplication des systèmes de signalisation touristique à Montréal a un effet négatif sur la qualité de l'accueil des visiteurs. Le manque de cohérence du système dans sa globalité et le peu d'information donnée au touriste, à partir des portes d'entrée de la ville, laisse le visiteur avec une première impression négative.

Ces constatations amenèrent le consultant à se pencher sur deux prémisses de base pour l'élaboration d'un scénario de signalisation qui soit viable pour Montréal; il s'agissait évidemment de la rationalisation et de la normalisation du système de signalisation touristique. L'idée maîtresse qui devait sous-tendre à l'élaboration de ce scénario visait à favoriser l'accessibilité au produit touristique sans perdre de vue que l'action se situait dans le contexte d'une grande ville.

Le scénario proposé

Dans son étude, le consultant évalua les différents scénarios autour desquels pouvait s'articuler la signalisation touristique de Montréal. Des divers modèles étudiés, le choix s'est arrêté sur la signalisation ayant comme points de départ des concentrations d'attrait.



Le Vieux-Montréal a été l'objet d'une signalisation au cours de l'été 1990, à titre de projet-pilote

Ce concept est défini comme tel du fait qu'il «oriente initialement vers une masse critique touristique (la concentration d'attrait) pour subséquemment orienter vers les attrait spécifiques retrouvés à l'intérieur de la concentration». Il s'agit, en fait, de diriger le touriste vers un lieu choisi en fonction de la cartographie des localisations des divers attrait touristiques existants et qu'une fois dans cette zone géographique, de l'information spécifique sur des équipements ou activités lui soit donnée pour identifier son lieu de destination finale. Les critères qui ont servi de prémisses au choix de ce type de système sont principalement des critères d'adaptabilité en regard des tracés et du découpage qui sont relativement stables. Il s'agit aussi de critères de flexibilité et de l'adaptabilité de ce scénario au tissu urbain du fait que «la Ville présente des zones d'attraction denses, mais relativement éloignées les unes des autres. Le lien entre les concentrations est assuré par une macro-signalisation simple, alors que la signalisation interne serait assurée par une micro-signalisation plus exhaustive».

Cinq grandes concentrations représenteront donc chacune un pôle d'attraction touristique. Ainsi, on retrouvera les pôles du Vieux-Montréal, du Centre-ville, du Parc-des-Iles, du Mont-Royal/Oratoire et le pôle Maisonneuve, qui regroupent les intervenants autour du Parc Olympique et du Jardin Botanique. Le touriste qui arrive à Montréal sera tout d'abord dirigé vers la concentration de son choix par une signa-

lisation de pôle qui lui permettra par la suite d'accéder aux différents attrait contenus dans celui-ci. Le réseau sera complété par une signalisation intersectorielle qui indiquera au visiteur comment cheminer d'un pôle à l'autre.

Un projet pilote dans le Vieux-Montréal

Aux fins de valider les démarches déjà entreprises par la Ville de Montréal concernant l'implantation de sa politique de signalisation touristique, l'été 1990 fut désignée afin d'effectuer un test de l'approche proposée. De concert avec le ministère des Affaires culturelles, les autorités de la Ville ont choisi le Vieux-Montréal comme site d'implantation du projet pilote de la signalisation touristique routière et piétonne.

La signalisation routière du projet pilote consistait en 18 panonceaux à lettrage blanc sur fond bleu visant à guider les automobilistes des portes d'entrée de la Communauté urbaine de Montréal (CUM) vers le pôle touristique et les stationnements d'accueil.

La signalisation piétonne, quant à elle, était constituée de 16 cartes du Vieux-Montréal qui ont été implantées pour faire l'interface entre les différents modes d'accès au Vieux-Montréal et les déplacements piétonniers.

Le projet pilote du Vieux-Montréal a fait l'objet d'une étude d'évaluation par l'équipe

du professeur et expert en la matière, monsieur Romédi Passini, de la Faculté d'aménagement de l'Université de Montréal⁽³⁾. Pour mieux comprendre en quoi l'implication de ce groupe était vivement souhaitable, il faut voir que les travaux et recherches réalisés au cours des années par les membres de l'équipe Passini, s'inscrivent dans le champ d'étude des relations personnes/environnement. Ce champ d'étude rassemble les travaux qui font référence à l'interaction entre l'individu, ses dimensions physiques et psychologiques et l'aménagement, soit, l'espace bâti et aménagé. La signalisation touristique fait partie intégrante du domaine de l'orientation spatiale et s'inscrit aussi dans le cadre des phénomènes du champ d'étude personne/environnement sur lequel les chercheurs, sous la gouverne du professeur Passini, se penchent depuis plusieurs années.

Les principales conclusions de l'évaluation du projet pilote précisent entre autres que «la signalisation touristique doit être structurée de manière encore plus rigoureuse afin que chaque signe s'imbrique avec les autres pour former une suite cohérente d'informations qui mène le touriste vers une destination précise». Quant à l'évaluation de la composante piétonne du projet pilote, l'étude démontre que «les cartes touristiques du projet pilote sont passablement utilisées par les visiteurs, ce qui démontre le bien-fondé de fournir ce type d'information aux visiteurs du Vieux-Montréal. De même, l'information livrée par les cartes paraît relativement appréciée par les usagers bien que certaines améliorations s'imposent pour assurer une meilleure continuation».

Une consultation pour les intervenants montréalais

Lors des nombreuses présentations faites auprès du Comité exécutif, relativement au dossier de la signalisation touristique, l'un des principes directeurs qui avait alors été retenu voulait que le milieu touristique soit appelé à désigner et nommer les pôles touristiques, et ce, sous l'égide de l'OCTGM. Celle-ci agirait, dans ce cas, comme représentante de la Ville. L'Office organisait, à ce titre, une consultation au mois de mai 1990, avec pour objectif essentiel de connaître l'opinion du milieu touristique montréalais quant au projet de signalisation touristique.

La proposition initiale présentée aux intervenants, par l'Office des congrès et du tourisme du Grand Montréal, découlait du principe de base qui sous-tend la politique de signalisation, soit la délimitation des pôles touristiques suivant les concentrations d'attrait et l'on proposait, à cet égard, les cinq pôles à l'étude. Un rapide consensus est intervenu sur le principe de signalisation par concentration d'attrait à partir des autoroutes urbaines. Pendant la consultation, seule des modifications mineures ont été demandées soit en ce qui a trait aux limites de pôles ou à leur dénomination.

Les plans directeurs de signalisation

Afin de rendre la proposition de système de signalisation opérationnelle, la Ville demandait à quatre firmes de consultants de lui préparer des plans et devis pour toutes les composantes du projet.

La CIDEM et le Service de l'habitation et du développement urbain recevait des firmes désignées, ce qu'il est convenu d'appeler maintenant les plans directeurs routier et piétonnier, les critères de sélection pour la signalisation de proximité et les formats cartographiques ainsi qu'une étude de faisabilité de l'ensemble du projet.

Qu'en est-il de ce système?

Le système de signalisation touristique repose essentiellement sur des composantes interactives qui ont pour principale fonction de guider le touriste dans tous ses déplacements. Au niveau routier, le touriste est d'abord pris en charge dès qu'il franchit l'une des portes d'entrée du territoire de la Communauté urbaine de Montréal (CUM) et est dirigé via un réseau d'artères structurantes (réseau d'accueil) de façon prioritaire vers le centre Infotouriste où il pourra trouver toute l'information nécessaire et décider de la poursuite de sa visite de la métropole.

Dans un deuxième temps, un autre réseau d'artères, cette fois de prestige, dit du système intersectoriel, dirige le visiteur vers l'un ou l'autre des cinq pôles touristiques. Ce système fait appel aux déplacements par automobile mais aussi aux déplacements à pied, par le métro, les circuits d'autobus et le réseau piétonnier intérieur de Montréal.

À l'intérieur du pôle touristique, on offre au touriste une signalisation de proximité qui

lui permet de repérer les attraits majeurs du secteur. Ces attraits seront choisis en fonction d'une grille de critères qui vise à identifier les lieux recherchés par les touristes.

Dès que le visiteur a trouvé l'attrait de son choix, on l'invite à laisser sa voiture dans un stationnement d'accueil d'où il pourra être pris en charge par une signalisation piétonne. Celle-ci sera essentiellement constituée de supports d'orientation touristique et d'information publique sur lesquels on pourra retrouver des cartes du pôle visité. De même, la cohérence du système piétonnier sera assurée par la composante carte qui sera retrouvée à l'intérieur des guides touristiques officiels et qui pourrait être reproduite, pour tout autre usage, par les intervenants du pôle.

Conclusion

Un projet de cette nature demande plusieurs années de planification, de consultation et d'opérationnalisation afin de juxtaposer l'ensemble des composantes d'un tel système. La signalisation touristique à Montréal s'est toujours faite en vase clos du fait que chacun des dossiers se traitait à la pièce. Obtenir l'appui de l'ensemble des intervenants, pour rassembler les efforts ponctuels de chacun en un seul, ne fut pas une mince affaire. Cependant, pour le bénéfice du touriste, il est clair qu'un système de signalisation unique et intégré ne pourra qu'améliorer la qualité de l'accueil des visiteurs qui séjournent à Montréal.

Montréal ne compte d'ailleurs pas s'arrêter à 1992 en ce qui concerne le dossier de la signalisation touristique puisque, d'une part, l'ensemble du projet ci-avant présenté demandera des réajustements et que, de plus, d'autres améliorations sont déjà sur les planches à dessin. †

Notes et références

- (1) Stanley Tremblay, «L'accueil touristique: le rôle de l'État», *Téoros*, vol. 10, no 2, juillet 1991.
- (2) SÉROM Marketing, *Élaboration d'un scénario d'implantation des systèmes de signalisation touristique pour l'arrondissement Centre de Montréal*, octobre 1989.
- (3) Romédi Passini, Guylaine Proulx et Sylvain Thériault, *Évaluation du projet pilote de signalisation routière et piétonne du Vieux-Montréal*, novembre 1990.