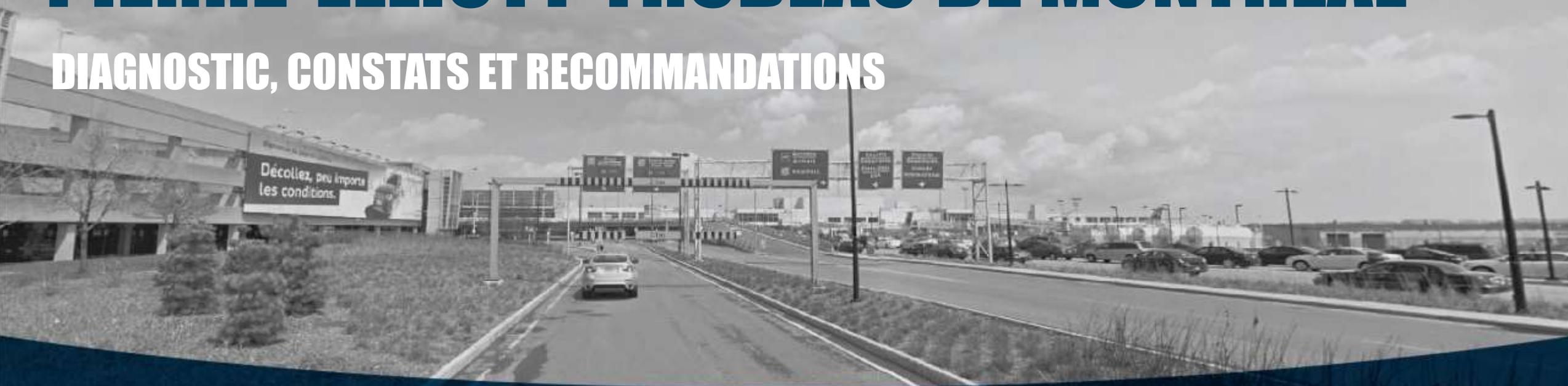


# SIGNALISATION D'INDICATION CÔTÉ VILLE DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL PIERRE-ELLIOTT-TRUDEAU DE MONTRÉAL

DIAGNOSTIC, CONSTATS ET RECOMMANDATIONS



# PLAN DE LA PRÉSENTATION

- › Qui est Aéroports de Montréal
- › Mise en contexte du mandat
- › Problématique d'acheminement des usagers à l'aéroport international Montréal-Trudeau
- › Le cadre législatif entourant la signalisation
- › Mise en situation pour un choix éclairé
- › Recommandations

# AÉROPORTS DE MONTRÉAL (ADM)

Aéroports de Montréal (ADM) est une société à but non lucratif qui est responsable de la gestion, de l'exploitation et du développement de l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal (YUL) et de l'aéroport international de Montréal-Mirabel.

## La mission

- 1. Assurer** la prestation des services aéroportuaires de qualité qui répondent aux besoins spécifiques des usagers, tout en maintenant l'efficacité, la sûreté et la sécurité;
- 2. Contribuer** au développement économique de la grande région de Montréal;
- 3. Maintenir** une cohabitation harmonieuse avec le milieu.

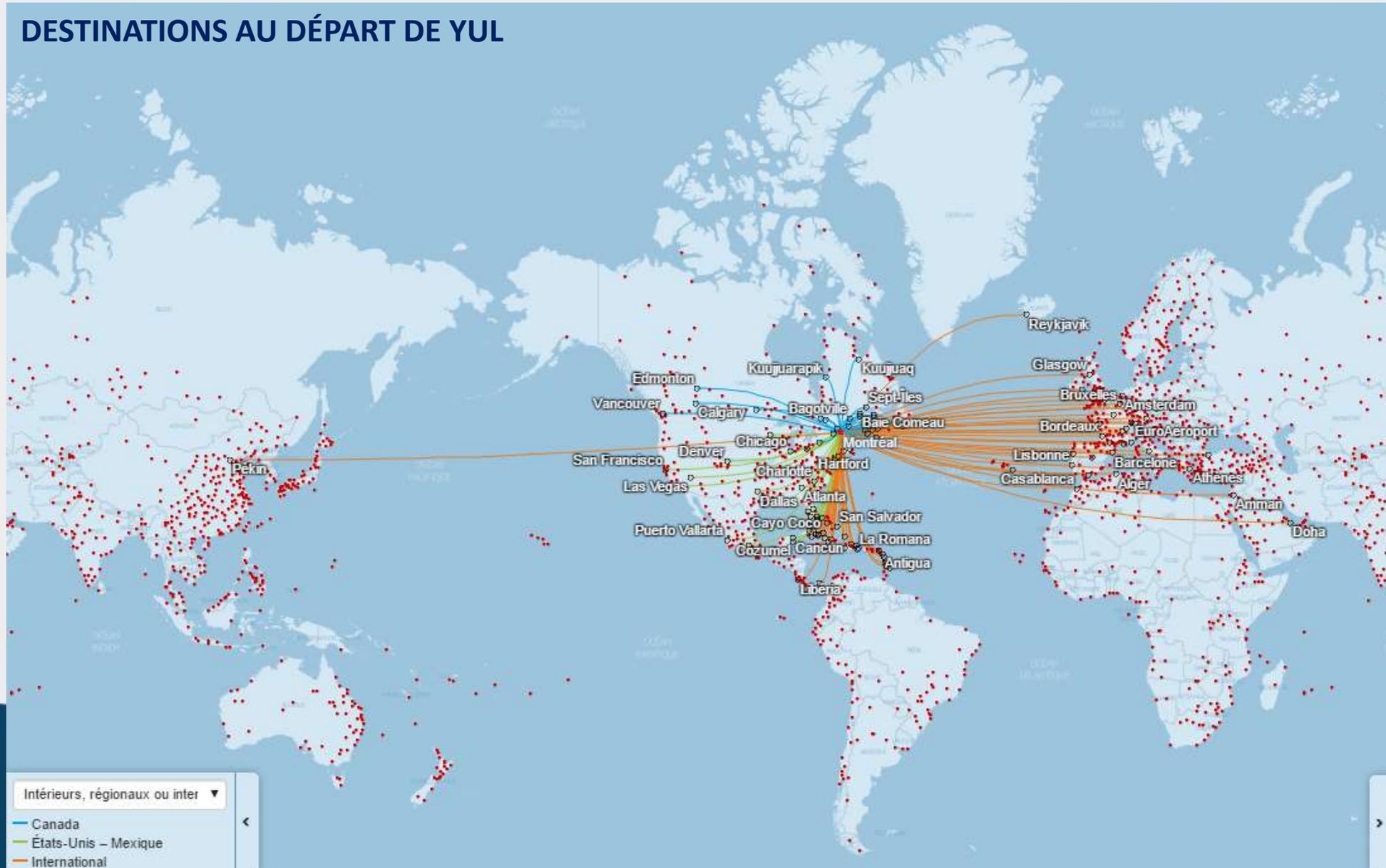
# AÉROPORT INTERNATIONAL MONTRÉAL-TRUDEAU EN CHIFFRE

## Aéroport international Montréal-Trudeau =

- › 15,5 millions de passagers (2015) :
  - › Croissance annuelle de  $\pm 3\%$ ;
  - › 2e aéroport canadien pour le nombre de voyageurs internationaux;
  - › 2e aéroport canadien pour le nombre de destinations directes.
- › 30 transporteurs passagers desservant tous les continents :
  - › 135 destinations directes.

# AÉROPORT INTERNATIONAL MONTRÉAL-TRUDEAU

## DESTINATIONS AU DÉPART DE YUL



# AÉROPORT INTERNATIONAL MONTRÉAL-TRUDEAU

## Expérience client

Le mandat premier d'ADM est d'offrir un service de qualité qui répond aux besoins de la clientèle aéroportuaire. ADM utilise quelques outils pour s'assurer d'un contrôle de la qualité et de la satisfaction de sa clientèle.

- › Outil de gestion du service à la clientèle (OGSC)
- › Airport Service Quality (ASQ)
- › Gestion des plaintes

# AÉROPORT INTERNATIONAL MONTRÉAL-TRUDEAU

## Les particularités d'un réseau routier aéroportuaire

- › Grande proportion d'automobilistes qui sont non familier avec le site :
  - › Mixité avec les automobilistes habitués (taxis, autobus, voyageurs fréquents, etc.);
  - › Visiteurs d'occasions (fréquence 1x par année);
  - › Beaucoup de véhicules circulant en boucle.
- › Quantité importante de panneaux de signalisation sur de courte distance :
  - › Message non-usuel (ex: symbole de voitures de location);
  - › Plusieurs services offerts (p.ex : stationnements, voituriers, etc.);
  - › Réseau routier complexe.
- › Niveau de stress des automobilistes.
- › Obligation du bilinguisme = complexité des messages.

# MISE EN CONTEXTE ÉTUDE : Réseau routier ADM

## CARACTÉRISTIQUES

- 1 Lien direct avec l'A-20 (centre-ville)
- 2 Sortie unique pour les stationnements.
- 2 Séparation des mouvements locaux et passagers.
- 3 Diminution des entrecroisements et amélioration de la sécurité routière.
- 4 Augmentation de la capacité routière.



Échangeur Dorval

# MISE EN CONTEXTE ÉTUDE : Éléments à concilier



# MISE EN CONTEXTE ÉTUDE

## Étude signalisation d'indication côté-ville

En 2012, la mise en place d'un nouveau réseau routier en façade de l'aéroport international Montréal-Trudeau a amené une incompréhension de la part de la clientèle, principalement sur :

- › **Où sommes-nous?** (identification du territoire/lieu traversé)
- › **Où allons-nous?** (trouver rapidement l'information, que celle-ci soit claire et concise pour diriger de façon sécuritaire les usagers)
- › **Comment ressortir?** (identifier clairement le chemin pour retourner sur le réseau supérieur)

Sans pour autant modifier la géométrie du réseau, ADM désirait améliorer la compréhension des usagers face à la signalisation. De ce fait, une étude a été réalisée par une firme de designer, afin de regarder le visuel des panneaux pour en améliorer la compréhension des usagers.

# MISE EN CONTEXTE

## Étude de la firme de designer

La firme de designer a donc proposé de modifier les panneaux actuellement en place:



La couleur et l'affichage recommandés par la firme de designer étaient non conformes aux normes de signalisation québécoises et canadiennes.

**Mais est-ce qu'ADM est régi par ces normes en terme de signalisation routière?**

# AÉROPORT INTERNATIONAL MONTRÉAL-TRUDEAU ET LE CADRE LÉGISLATIF

**Le territoire de l'aéroport international Montréal-Trudeau est un territoire fédéral =**

*En vertu du partage constitutionnel des compétences,  
le gouvernement fédéral a légiféré sur la circulation véhiculaire  
sur les terrains de l'État, plus particulièrement au niveau des aéroports.*

## **Normes québécoises:**

Même si les articles 289 et 308 du Code de sécurité routière s'appliquent sur tous les chemins publics au Québec, il ne peuvent aller à l'encontre de la juridiction fédérale sur les terrains de l'État.

# AÉROPORT INTERNATIONAL MONTRÉAL-TRUDEAU ET LE CADRE LÉGISLATIF

**Loi relative à la  
circulation sur les  
terrains de l'État**



**Règlement sur la  
circulation du côté  
ville des aéroports**



**Normes  
canadiennes  
applicables**

# AÉROPORT INTERNATIONAL MONTRÉAL-TRUDEAU ET LE CADRE LÉGISLATIF

## Normes canadiennes :

Le manuel canadien est clair sur les couleurs à employer selon la catégorie de panneaux.

### **Catégorie I: Panneaux de direction et d'information**

#### **1A: Les panneaux de destinations**

#### **1C: Les panneaux de services hors routes**

#### **1F: Les panneaux de direction autoroutière**

Selon le manuel canadien de la signalisation, pour de la signalisation de destination (acheminement vers un lieu recherché) les couleurs à employer pour le fond du panneau sont: bleu ou vert (réf. tableau A1.3 du manuel canadien).

# SIGNALISATION AÉROPORTS CANADIENS

## Aéroport international Pearson (Toronto)



# SIGNALISATION AÉROPORTS CANADIENS

## Aéroport international

## James Armstrong Richardson (Winnipeg)



# MISE EN SITUATION POUR UN CHOIX ÉCLAIRÉ

Afin d'obtenir un portrait juste et de trouver des solutions permettant à ADM de prendre une décision éclairée, 4 mises en situation ont été diagnostiquées et évaluées.

1. Situation initiale (panneau vert);
2. Panneau proposé par la firme de designer (fond blanc, écriture bleue);
3. Conservation des panneaux à fond vert, en modifiant les mentions selon les recommandations de la firme et en travaillant sur le mobilier;
4. Mise en place de panneau à fond bleu et écriture blanche.

# MISE EN SITUATION POUR UN CHOIX ÉCLAIRÉ

**Cinq (5) points** ont été évalués et commentés.

Ces points, en référence aux normes canadiennes tiennent compte de la **sécurité** et de la **compréhension** des usagers pour un acheminement **uniforme, efficace** et **sécuritaire**.

1. Pellicule
2. Contraste
3. Information sur le panneau
4. Localisation
5. Identification du lieu

# MISE EN SITUATION POUR UN CHOIX ÉCLAIRÉ

## Pellicule blanche, écriture bleue, séparation des mentions

- › **Pellicule** : Couleur non usuelle = mauvaise compréhension
- › **Contraste** : Faible, ce qui amène un problème de visibilité
- › **Information sur le panneau** :
  - › Nombre d'information important = temps de lecture
  - › Ordre des mentions = mauvaise compréhension, orientation des usagers
- › **Identification du lieu** : Différent de la signalisation usuelle, mais porte à confusion et peut porter à interprétation



# MISE EN SITUATION POUR UN CHOIX ÉCLAIRÉ

## Pellicule verte, écriture blanche, séparation des mentions

- › **Pellicule** : Couleur conforme = bonne compréhension de la part des usagers
- › **Contraste** : Conforme
- › **Information sur le panneau** :
  - › Ordre des mentions conforme
  - › Nombre d'information beaucoup trop important pour une lecture adéquate (exemple: stationnement de l'aéroport)
- › **Identification du lieu** : Difficulté à identifier le territoire de l'aéroport



# Mise en situation pour un choix éclairé

## Pellicule bleue, écriture blanche,

- › **Pellicule** : Couleur non usuelle au Québec, mais utilisée ailleurs au Canada
- › **Contraste** : Conforme à l'exception du pictogramme des voitures de location (bleu sur bleu)
- › **Information sur le panneau** :
  - › Nombre d'information diminué = temps de lecture adéquat
  - › Ordre des mentions conforme
- › **Identification du lieu** : Modification de la couleur = reconnaissance du lieu



# MISE EN SITUATION POUR UN CHOIX ÉCLAIRÉ

## Pellicule verte, écriture blanche, avec signature du mobilier

- › **Pellicule** : Couleur conforme
- › **Contraste** : Conforme
- › **Information sur le panneau** :
  - › Nombre d'information diminué = temps de lecture adéquat
  - › Ordre des mentions conforme
- › **Identification du lieu** : Mise en place d'un mobilier ou d'un élément distinctif permettant d'identifier le territoire de l'aéroport



# RECOMMANDATIONS

Deux des mises en situation ressortent du lot, et ce en lien avec les **cinq** caractéristiques analysées :

- › **L'utilisation d'un mobilier distinct**  
(mobilier qui permet de reconnaître le lieu par l'ajout d'un signe distinctif).
- › **L'utilisation de la pellicule bleue, avec l'écriture blanche**

La disposition des éléments sur le panneau ne doit pas interférer avec un autre type de panneau, tel que la signalisation touristique.





# AÉROPORT PIERRE-ELLIOTT-TRUDEAU DE MONTRÉAL

## SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE SUITE AUX MODIFICATIONS...

**91,7%** de la satisfaction globale pour le volet « Accessibilité et signalisation extérieure » (OGSC, 2015).

+1,5% par rapport à 2014 et +9,4% par rapport à 2013.

Concernant la signalisation, la satisfaction de la clientèle est passée de 67% en 2013 à **plus de 86% en 2015**. Soit, une augmentation de 19%.

# Merci!

Éric Martel – Aéroports de Montréal  
Isabelle Charpentier – CIMA+

**CIMA+**  
Partenaire de génie

AÉROPORTS DE  
**MONTRÉAL**

**AQT<sub>r</sub>**  
L'expertise en transport