

ÉTUDE DE MARCHÉ DU VIEUX-QUÉBEC

www.ville.quebec.qc.ca

Mars 2009

PLAN DE LA PRÉSENTATION

- Mise en contexte
- Étapes de réalisation
- Analyse générale des questionnaires résidants
- Analyse des questionnaires résidants par secteur de résidence
- Analyse générale des questionnaires travailleurs
- Analyse générale des questionnaires visiteurs régionaux
- Analyse globale
- Recommandations

Orientation

- Action 7.3.A du plan directeur du quartier Vieux-Québec
- Identification des aspects suivants :
 - Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec
 - Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec
 - Comportement d'achat à l'égard des autres destinations commerciales
- Territoire à l'étude : Haute-Ville (excluant la colline Parlementaire), Basse-Ville et Cap-Blanc

Étapes de réalisation

- Mandat à Services spécialisés aux commerçants détaillants du CLD de Québec
- Élaboration des trois questionnaires d'enquête
- Trois méthodes de distribution :
 - Par courrier pour les résidants
 - Par courriel pour les travailleurs
 - Sur le terrain pour les visiteurs

Étapes de réalisation

Mise en contexte

➤ Taux de réponse :

	Résidants	Travailleurs	Visiteurs	TOTAL
Nb de personnes approchées	4 000	2 500	2 100	8 600
Nb de répondants	561	401	419	1 381
Taux de réponse	14% (6,5%)	16,7% (4,7 %)	19,7% (4,9%)	16,1%

- Période de cueillette des données : de juin à début août 2008
- Compilation et analyse des résultats fin août 2008

Analyse générale des questionnaires résidants

Typologie des résidants

➤ Secteurs de résidence :

	Haute-Ville	Basse-Ville	Cap-Blanc	TOTAL
Nb de personnes approchées	2 300	1 300	400	4 000
Nb de répondants	269	213	79	561
Taux de réponse	48% (6,7%)	38% (5,3%)	14% (2%)	14%

Typologie des résidants

- La moyenne d'années de résidence est de 12 ans
- 96% des répondants sont des résidants permanents
- 90% des résidants sont seuls ou en couple
- 2/3 des répondants travaillent à l'extérieur du quartier
- 64% d'entre eux utilisent leur véhicule pour faire leurs courses

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- 58 % des répondants font leurs achats dans le Vieux-Québec
- Tableau comparatif :

Haute-Ville	Basse-Ville	Cap-Blanc
Vieux-Québec (51%)	Saint-Roch (50%)	Saint-Roch (51%)
Saint-Jean-Baptiste (30%)	Vieux-Québec (42%)	Place Fleur de Lys (15,5%)
Cartier (23%)	Saint-Jean (19%)	Vieux-Québec (13%)

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Endroits les + fréquentés : les restaurants, l'épicerie générale, les dépanneurs et les services bancaires
- Endroits les – fréquentés : les services dentaires, les nettoyeurs, les salons de coiffure et les métiers d'art
- Fréquentation des commerces du Vieux-Québec :
 - 22% magasinent plus souvent qu'avant
 - 18% magasinent moins souvent qu'avant

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Critères déterminants dans le choix des commerces : la **proximité** et la **qualité**
- 53% des répondants jugent l'**accueil** dans les commerces **agréable**, voire **très agréable** (44%)
- Le prix des produits :
 - semble **plus élevé** qu'ailleurs – 51%
 - semble **parfois plus élevé** qu'ailleurs – 32%
 - **influence leur choix** – 50%
 - **influence parfois leur choix** – 40%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Fonction commerciale en croissance ou en déclin ?

	Haute-Ville	Basse-Ville	Cap-Blanc	Total
Croissance	55%	78%	70%	66%
Déclin	45%	22%	31%	34%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Avantages à consommer dans le Vieux-Québec :

	Haute-Ville	Basse-Ville	Cap-Blanc	Total
Proximité	67%	63%	52%	64%
Encourager l'économie locale	12%	17%	18%	15%
Éviter l'usage de l'automobile	8%	11%	3%	9%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Inconvénients à consommer dans le Vieux-Québec :

	Haute-Ville	Basse-Ville	Cap-Blanc	Total
Prix élevés	44%	32%	16%	36%
Manque de choix, diversité des produits et des commerces	27%	17%	3%	20%
Stationnement	8%	19%	47%	17%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Améliorations jugées prioritaires :
 - Diversité des magasins – 69%
 - Diversité des services – 51%
 - Prix des produits – 48%
 - Stationnement – 35%
 - Accessibilité – 26%
 - Propreté – 18%
 - Heures d'ouverture – 17%
 - Service à la clientèle – 14%
 - Attraction des magasins – 13%
 - Vitrines et aménagements – 12%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Quantité des commerces :

Trop nombreux	Juste assez nombreux	Pas assez nombreux	Absent
Boutique cadeaux (42%)	Librairie (81%)	Épicerie générale (56%)	Poissonnerie (39%)
Restaurant (28%)	Culture (80%)	Quincaillerie (48%)	Boucherie (32,5%)
	Dépanneur (79%)	Services médicaux (42%)	

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Niveau de satisfaction selon la catégorie de commerces présents dans le Vieux-Québec :
 - **Restauration – 8/10**
 - Services – 5,9/10
 - Marchandises de type grands magasins – 5,7/10
 - Alimentation – 5,5/10

Comportement d'achat à l'égard des autres destinations commerciales

- Les autres secteurs commerciaux les plus fréquentés par les résidants du Vieux-Québec :
 - Faubourg Saint-Jean-Baptiste – 40%
 - Quartier Saint-Roch – 36%
 - Rue Cartier – 31%

- Fréquentation des autres secteurs commerciaux :
 - 18% magasinent plus souvent qu'avant
 - 14% magasinent moins souvent qu'avant

Comportement d'achat à l'égard des autres destinations commerciales

- Endroits les + fréquentés tous secteurs confondus :
 - Vieux-Québec – Dépanneur, produits régionaux, librairie, restaurant
 - Quartier Saint-Roch – Épicerie générale
 - Faubourg Saint-Jean-Baptiste – Épicerie spécialisée, boucherie
 - Rue Cartier – Poissonnerie
 - Sainte-Foy – Boutiques de chaussures et de vêtements

Analyse des questionnaires résidants par secteur de résidence

HAUTE-VILLE

- Avantages à consommer dans le Vieux-Québec :
 - **Proximité – 67%**
 - Encourager l'économie locale – 12%
- Inconvénients à consommer dans le Vieux-Québec :
 - **Prix des produits élevés – 43,5%**
 - Manque de choix – 27%
 - Absence de certains commerces – 13,5%
- Améliorations jugées prioritaires :
 - **Diversité, choix des magasins – 71%**
 - Diversité, choix des services – 54%
 - Prix des produits – 54%

HAUTE-VILLE

- Les autres secteurs commerciaux les plus fréquentés par les résidants de la Haute-Ville :
 - **Faubourg Saint-Jean-Baptiste – 55%**
 - Rue Cartier – 35%
 - Quartier Saint-Roch – 33%

- Fréquentation des autres secteurs commerciaux :
 - 20% magasinent plus souvent qu'avant
 - 14% magasinent moins souvent qu'avant

BASSE-VILLE

- Avantages à consommer dans le Vieux-Québec :
 - **Proximité – 63%**
 - Encourager l'économie locale – 17%
- Inconvénients à consommer dans le Vieux-Québec :
 - **Prix des produits élevés – 32%**
 - Stationnement – 19%
 - Manque de diversité des commerces – 16,5%
- Améliorations jugées prioritaires :
 - **Diversité, choix des magasins – 74%**
 - Diversité, choix des services – 52%
 - Prix des produits – 43%

BASSE-VILLE

- Les autres secteurs commerciaux les plus fréquentés par les résidants de la Basse-Ville :
 - **Quartier Saint-Roch – 44%**
 - Rue Cartier – 29%
 - Faubourg Saint-Jean-Baptiste – 29%

- Fréquentation des autres secteurs commerciaux :
 - 15% magasinent plus souvent qu'avant
 - 15% magasinent moins souvent qu'avant

CAP-BLANC

- Avantages à consommer dans le Vieux-Québec :
 - **Proximité – 52%**
 - Encourager l'économie locale – 18,5%
 - Qualité de commerces – 17%

- Inconvénients à consommer dans le Vieux-Québec :
 - **Stationnement – 47%**
 - Prix des produits élevés – 16%
 - Accessibilité difficile – 9%

- Améliorations jugées prioritaires :
 - **Stationnement – 68%**
 - Accessibilité – 54%
 - Diversité, choix des magasins – 51%

CAP-BLANC

- Les autres secteurs commerciaux les plus fréquentés par les résidants du Cap-Blanc :
 - **Laurier Québec – 34%**
 - Quartier Saint-Roch – 29%
 - Place Sainte-Foy – 28%

- Fréquentation des autres secteurs commerciaux :
 - 19% magasinent plus souvent qu'avant
 - 15% magasinent moins souvent qu'avant

Analyse générale des questionnaires travailleurs non résidants

Démarche auprès des travailleurs

- 22 employeurs ont été contactés
 - 8 ont refusé
 - 14 se sont prêtés à l'exercice
- 2 500 employés ont été approchés
- 401 répondants
- Taux de réponse de 16,7%

Typologie des travailleurs

- Principaux lieux de résidence :
 - Ville de Québec – 78%
 - Rive Nord – 13%
 - Rive Sud – 9%

- 54 % utilisent leur voiture pour venir travailler

- 27 % utilisent les transports en commun

- 67% ne rencontrent pas de difficulté pour se stationner

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Principaux endroits où les travailleurs magasinent :

Vieux-Québec	39%
➤ Basse-Ville	51%
↪ Marché du Vieux-Port	69%
➤ Haute-Ville	30%
Quartier Saint-Roch	18%
Rue Saint-Jean	11%

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Endroits les + fréquentés : les restaurants, les dépanneurs et les services bancaires
- Endroits les – fréquentés : les services dentaires, les nettoyeurs, les salons de coiffure et les services médicaux
- Fréquentation des commerces du Vieux-Québec :
 - 20% magasinent plus souvent qu'avant
 - 11% magasinent moins souvent qu'avant

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Critères déterminants dans le choix des commerces : la **proximité** et la **qualité**
- 59% des répondants jugent l'**accueil** dans les commerces **agréable**, voire **très agréable** (41%)
- Le prix des produits :
 - semble **plus élevé** qu'ailleurs – 43%
 - semble **parfois plus élevé** qu'ailleurs – 36%
 - **influence leur choix** – 63%
 - **influence parfois leur choix** – 32%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Avantages à consommer dans le Vieux-Québec :

Proximité du travail	55%
Accessibilité sur l'heure du dîner	9%
Diversité des produits et services	9%
Beauté des lieux	9%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Inconvénients à consommer dans le Vieux-Québec :

Stationnement	41,5%
Prix des produits	37%
Diversité des produits, choix limité	17%
Achalandage	14%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Améliorations jugées prioritaires :
 - **Stationnement – 55%**
 - **Diversité des magasins – 54%**
 - **Prix des produits – 50%**
 - Accessibilité – 40%
 - Diversité des services – 29%
 - Attraction des magasins – 18%
 - Propreté – 17%
 - Heures d'ouverture – 13%
 - Vitrites et aménagements – 13%
 - Sécurité et services à la clientèle – 11%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Quantité des commerces :

Trop nombreux	Juste assez nombreux	Pas assez nombreux
Boutique de cadeaux (28%)	Culture (82%)	Quincaillerie (55%)
Galerie d'art (18%)	Bar (82%)	Épicerie générale (51%)
Restaurant (15%)	Dépanneur (81%)	

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Niveau de satisfaction selon la catégorie de commerces présents dans le Vieux-Québec :
 - **Restauration – 8,2/10**
 - Alimentation – 6,8/10
 - Marchandises de type grands magasins – 6,1/10
 - Services – 6,1/10

Comportement d'achat à l'égard des autres destinations commerciales

- Les travailleurs fréquentent principalement :
 - méga centre de Beauport
 - méga centre de Sainte-Foy
 - méga centre de Lebourgneuf
 - à proximité le quartier Saint-Roch et le Faubourg Saint-Jean-Baptiste

- Fréquentation des autres secteurs commerciaux :
 - 10% magasinent plus souvent qu'avant
 - 7% magasinent moins souvent qu'avant

Comportement d'achat à l'égard des autres destinations commerciales

- Endroits les + fréquentés tous secteurs confondus :
 - Vieux-Québec – Antiquités, produits régionaux, métiers d'art

 - À l'extérieur du Vieux-Québec – Épicerie, services dentaires, salon de coiffure, nettoyeur, services médicaux, etc.

Analyse générale des questionnaires visiteurs régionaux

Démarche auprès des visiteurs régionaux

- 2 100 personnes interpellées
- 419 répondants
- Taux de réponse de 19,7%
- Cueillette d'information :
 - Basse-Ville – 60%
 - Haute-Ville – 40%

Typologie des visiteurs régionaux

- 2/3 des visiteurs sont âgés entre 35 et 64 ans
- 68% habitent le territoire de la Ville de Québec
- La voiture (38%) et l'autobus (23%) sont les moyens de transport les plus utilisés pour venir dans le Vieux-Québec
- 20% sont venus à pied
- 80% des visiteurs ayant utilisé leur voiture n'ont rencontré aucune difficulté pour se stationner

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Les principales raisons de leur visite dans le Vieux-Québec :
 - Balade, détente, visite
 - Grands événements
 - Restaurants, magasinage

- 69% viennent dans le Vieux-Québec plus de 8 fois par année

- La saison estivale attire 75 % des répondants

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Seulement 16 % viennent pour magasiner
- Principaux commerces qui attirent :
 - Les restaurants et cafés – 27%
 - Les boutiques de vêtements – 11%
 - Le marché du Vieux-Port – 10%
- 78 % ne sont pas tentés de venir s'installer dans le Vieux-Québec

Comportement d'achat à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Environnement commercial :

Incitatif – 44%	Dissuasif – 55%
Proximité (38%)	Manque de choix, de diversité de commerces (35%)
Beauté, environnement (13%)	Reliés à l'activité touristique (21%)
Attractif, animé (9%)	Achalandage (14%)
Variété des commerces (9%)	Bruit et stationnement (12%)
Ambiance (7%)	Circulation (7%)
Beaucoup d'activités (5%)	Dispendieux (7%)

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

➤ Avantages à consommer dans le Vieux-Québec :

Ambiance	34%
Aucun avantage en particulier	29%

➤ Inconvénients à consommer dans le Vieux-Québec :

Coût et manque de stationnement	34%
Prix des produits trop élevés	27,5%
Aucun inconvénients	26%

Perception et opinion à l'égard des artères commerciales du Vieux-Québec

- Aspect le + apprécié :
 - L'atmosphère – 9,1/10

- Aspect le - apprécié :
 - Le stationnement – 4,9/10

- Commerces ou services manquants :
 - Épicerie/alimentation – 20%
 - Commerces de proximité et de base – 5%
 - Toilettes publiques – 4%

Comportement d'achat à l'égard des autres destinations commerciales

Secteurs les plus fréquentés	Secteurs les moins fréquentés
Laurier Québec	Méga centre Beauport
Place Sainte-Foy	Méga centre Sainte-Foy/Duplessis
Place de La Cité	Méga centre Lebourgneuf

Analyse globale

Mise en commun Résidants – Travailleurs – Visiteurs régionaux

- Avantages à consommer dans le Vieux-Québec :
 - Proximité – 45,4%
 - Ambiance – 15,4%

- Inconvénients à consommer dans le Vieux-Québec :
 - Prix des produits – 33,3%
 - Stationnement – 29,5%

Mise en commun

Résidants – Travailleurs – Visiteurs régionaux

- Autres destinations commerciales les + fréquentées :
 - Saint-Roch – 32%
 - Faubourg Saint-Jean-Baptiste – 31%
 - Laurier Québec – 30%

- Autres destinations commerciales les - fréquentées :
 - Méga centre Beauport – 64%
 - Méga centre Sainte-Foy/Duplessis – 31%
 - Méga centre Lebourgneuf – 30%

Mise en commun Résidants – Travailleurs

- Principaux endroits fréquentés par les deux clientèles :
 - Restaurants – 67%
 - Dépanneurs – 54%
 - Services bancaires – 48%

- Endroits les moins fréquentés par les deux clientèles :
 - Services dentaires – 82%
 - Nettoyeurs – 73%
 - Salon de coiffure – 69%

Mise en commun Résidants – Travailleurs

- Fréquentation des commerces du Vieux-Québec :
 - 21% magasinent plus souvent qu'avant
 - 15% magasinent moins souvent qu'avant

- Critères déterminants dans le choix des commerces : la **proximité** et la **qualité**

- L'accueil dans les commerces est plus qu'agréable pour 98% d'entre eux

- Le prix des produits :
 - semble **plus élevé** qu'ailleurs – 55%
 - **Influence leur choix** – 55%

Mise en commun Résidants – Travailleurs

- Améliorations jugées prioritaires :
 - **Diversité, choix des magasins – 63%**
 - Prix des produits – 49%
 - Stationnement – 43%
 - Diversité, choix des services – 42%
 - Accessibilité du Vieux-Québec – 32%

- Commerces en nombre insuffisant :
 - Épicerie générale
 - Quincaillerie

Mise en commun Résidants – Travailleurs

- Niveau de satisfaction selon la catégorie de commerces présents dans le Vieux-Québec :
 - **Restauration – 8,2/10**
 - Alimentation – 6,3/10
 - Services – 6/10
 - Marchandises de type grands magasins – 5,9/10

Recommandations

1. Transmission des informations aux commerçants du secteur étudié
2. Diffusion de certaines informations aux associations de gens d'affaires des secteurs avoisinants
3. Faire collaborer les associations de commerçants du Vieux-Québec et celles des secteurs avoisinants
4. Modifier la perception des clientèles concernant les inconvénients à consommer dans le Vieux-Québec

5. Tabler sur les avantages à consommer dans le Vieux-Québec
6. Mieux diffuser l'offre commerciale
7. Inciter les travailleurs à consommer davantage près de leur lieu de travail
8. Conserver et améliorer l'offre commerciale existante
9. Mettre en place un groupe de discussion avec les résidants et les travailleurs qui en ont fait le souhait dans les questionnaires