



MONTREAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
3^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES UTILISATEURS DU SERVICE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

03	/CONTEXTE, OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
04	/FAITS SAILLANTS
06	/UTILISATION DES SERVICES DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS (PAR RÉGION ET SELON LES PLATEFORMES)
18	/CHAPITRE 1 : HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DES SERVICES DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none">➤ Utilisation des services de Québec 511 au cours de la dernière année➤ Utilisation mixte des plateformes de Québec 511 au cours de la dernière année➤ Fréquence, habitudes et motifs d'utilisation des services➤ Notoriété du site Web et de l'application mobile➤ Intérêt envers le site Web ou l'application mobile➤ Utilité perçue des informations obtenues du service Québec 511➤ Satisfaction à l'endroit des informations obtenues
34	/CHAPITRE 2 : LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none">➤ Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et des options utilisées➤ Satisfaction à l'endroit des préposés aux renseignements du service téléphonique
40	/CHAPITRE 3 : LE SITE WEB ET L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none">➤ Satisfaction à l'endroit de l'utilisation du site Web➤ Satisfaction à l'endroit de l'utilisation de l'application mobile
45	/CONCLUSIONS
ANNEXES	
/1. ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES	
/2. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE	
/3. QUESTIONNAIRE (SOUS PLI SÉPARÉ)	
/4. TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)	







CONTEXTE

Depuis 2008, le ministère des Transports du Québec (MTQ) offre des services d'information aux utilisateurs de son réseau routier par le biais de Québec 511. Ce service, accessible en tout temps et partout au Québec, est un portail intégré disponible sur différentes plateformes dont : un site Web, une application mobile pour téléphones intelligents et tablettes (iOS et Android), des comptes Twitter pour les régions de Québec, de Lévis et de Montréal ainsi qu'une ligne téléphonique permettant de communiquer avec des préposés aux renseignements ou d'utiliser un service de réponse vocale interactive (RVI). L'objectif premier de Québec 511 est de faciliter l'accès aux citoyens à de l'information sur l'état du réseau routier québécois pour leur permettre de mieux planifier leurs déplacements.

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Cette étude vise à dresser un portrait des utilisateurs du service Québec 511 et à connaître leur satisfaction à l'endroit du service. Elle doit également permettre d'évaluer les habitudes des utilisateurs, de même que l'apport du service dans la planification de leurs déplacements. Aussi, pour chacun des modes de prestation utilisés par les utilisateurs, l'étude mesure la satisfaction et l'appréciation de ses composantes. Le présent rapport compare les résultats du sondage réalisé en août et septembre 2019 (T2) à ceux du sondage mené en février et mars 2019 (T1) afin d'identifier des variations saisonnières dans l'utilisation du service Québec 511.

SONDAGE EN LIGNE

	POPULATION CIBLE	➤ Adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec ayant utilisé l'un ou l'autre des services de Québec 511 au cours de la dernière année et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.
	ÉCHANTILLONNAGE	➤ L'étude visait 1 000 répondants. Au total, 1 107 y ont pris part, dont 503 dans la RMR de Montréal, 194 dans la RMR de Québec et 410 ailleurs au Québec.
	COLLECTE	➤ Sondage en ligne réalisé en 3 vagues consécutives d'une semaine chacune du 29 août au 16 septembre 2019. Taux de réponse : 16,9 %.
	PONDÉRATION	➤ Pondération s'appliquant à l'ensemble des titulaires de permis de conduire selon les plus récentes statistiques de distribution des titulaires de permis de conduire de la SAAQ (2017) portant sur l'âge, le sexe et la région administrative.
	MARGE D'ERREUR	➤ La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 3,5 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.
	INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS	➤ Les différences statistiquement significatives (à la hausse ou à la baisse) observées par rapport à la mesure précédente (T1) sont indiquées par des flèches (↓↑) et celles apparaissant entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) et des couleurs vert et rouge pour signifier les écarts supérieurs ou inférieurs . Seules les différences pertinentes dont le niveau de confiance est d'au moins 95 % ont été retenues, le cas échéant.

Note : L'échantillon de ce sondage a été tiré du Panel Or de SOM, un échantillon d'internautes recrutés de façon totalement aléatoire lors de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte du Québec et qui n'admet aucune inscription volontaire. C'est donc un panel aléatoire pour lequel il est possible de calculer une marge d'erreur d'échantillonnage. Cet échantillon ne couvre pas totalement la population adulte du Québec, car le panel ne contient évidemment pas de non-utilisateurs d'Internet. Or, ces non-utilisateurs n'utilisent certainement pas les services Internet de Québec 511. Il en résulte que ce sondage en ligne peut occasionner des surestimations ou des sous-estimations de certains résultats sur la notoriété ou l'utilisation des services de Québec 511 selon qu'il s'agit de services numériques ou téléphoniques (voir question A1 du questionnaire portant sur le ou les types de services de Québec 511 utilisés au cours de la dernière année). Conséquemment, il est probable que certains utilisateurs des services de Québec 511 n'aient pas accès à Internet ou que d'autres n'utilisent que le téléphone pour y accéder. Les distorsions ne sauraient toutefois être très élevées puisque près de 90 % de la population adulte du Québec est branchée ou a accès à Internet aujourd'hui.



Faits saillants

PROFIL DES UTILISATEURS ET UTILISATION DE QUÉBEC 511

Population cible : Sondage en ligne réalisé auprès de 1 107 adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec et utilisateurs des services de Québec 511 au cours de la dernière année. Ce sondage réalisé en septembre (T2) est identique à celui réalisé en mars 2019 (T1) auprès de la même population cible. Les résultats sont présentés sur la base des répondants de la période de collecte de septembre (T2), puis au total des deux périodes de collectes (T1 + T2).

- Le taux d'utilisation de Québec 511 auprès des titulaires de permis de conduire est de 31 % (T1+T2 = 33 %).
- Le profil général de la clientèle de Québec 511 n'est pas différent de celui observé en mars 2019. Cette dernière est composée d'hommes et de femmes dans des proportions similaires (respectivement 53 % et 47 %) alors que plus de 60 % des utilisateurs sont âgés de 35 à 64 ans et la plupart possèdent un diplôme d'études collégiales ou plus (73 %).
- Sept utilisateurs sur dix (70 %) ont au moins 20 ans d'expérience de conduite et le quart (24 %) parcourt 25 000 kilomètres ou plus par année sur les routes du Québec.
- La plupart sont des travailleurs (72 %) parmi lesquels le quart (24 %) passe une part importante de son temps de travail sur les routes (soit 17 % de l'ensemble de tous les utilisateurs du service Québec 511).
- Le site Web est l'interface ayant été la plus utilisée au cours de la dernière année avec un taux d'utilisation de 79 % (T1+T2).
- L'application mobile vient au deuxième rang, loin derrière avec 28 % (T1+T2).
- Enfin, le service téléphonique est relativement peu utilisé (T1+T2 = 15 %), tout comme les comptes Twitter (3 %) qui desservent néanmoins des groupes d'utilisateurs importants, tels que les journalistes et chroniqueurs de la circulation.

FRÉQUENCE ET MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

- Le service téléphonique : utilisé 1 ou 2 fois au cours des 12 derniers mois par la majorité des utilisateurs (53 % au T2 ou 57 % pour T1+T2).
- Le site Web : utilisé 1 à 6 fois au cours des 12 derniers mois par les deux tiers de ses utilisateurs (67 % au T2 ou 64 % pour T1+T2), et 1 à 3 fois par deux utilisateurs sur cinq (41 % au T2 ou 39 % pour T1+T2).
- L'application mobile : utilisée plus de 3 fois au cours des 12 derniers mois pour la majorité de ses utilisateurs (68% au T2 ou 70% pour T1+T2).
- On utilise Québec 511 surtout l'hiver (51 % ou 58 % pour T1+T2).
- La plupart le font quelques heures avant de faire un déplacement (47 % pour T1+T2) ou tout juste avant de partir (35 % pour T1+T2).
- Enfin, Québec 511 est surtout utilisé pour planifier un déplacement personnel de courte ou de moyenne distance (70 %) ou un grand déplacement (48 % pour T1+T2).

UTILITÉ PERÇUE DES SERVICES ET SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES

- La forte majorité des utilisateurs sont d'accord pour dire que le service est utile pour planifier leurs déplacements (85 % au T2 ou 87 % pour T1+T2).
- On l'utilise surtout pour connaître les conditions routières hivernales (76 % ou 78 % pour T1+T2) et ceux qui résident dans la RMR de Québec sont proportionnellement plus nombreux à l'utiliser à cette fin (86 % au T2).
- Nombreux sont aussi ceux qui l'utilisent pour connaître les travaux routiers (63 % au T2, significativement plus qu'au T1 avec 51 %) et les événements en cours sur le réseau routier (53 % ou 51 % pour T1+T2). Ceux qui habitent dans la RMR de Montréal sont proportionnellement plus nombreux à consulter le service à cette fin (79 %), tout comme ceux qui habitent ses couronnes nord et sud (respectivement 83 % et 76 %).
- Relativement peu d'utilisateurs du service sont insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations portant sur les conditions routières hivernales (5 %), les travaux routiers (10 %) ou les événements en cours sur le réseau (12 %).
- Enfin, globalement et au total des T1 et T2, 90 % des utilisateurs de Québec 511 sont satisfaits de l'information obtenue.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIFFÉRENTES PLATEFORMES

Le site Web et l'application mobile

- Le site Web de Québec 511 est très bien vu, alors que 89 % (ou 91 % au total du T1 et du T2) de ses utilisateurs se disent satisfaits. Les insatisfaits (T2) expliquent principalement qu'il n'est pas convivial (52 %) ou que l'information est difficile à obtenir (34 %).
- Enfin, l'application mobile obtient elle aussi un taux de satisfaction très élevé (87 % ou 88 % au total du T1 et du T2 pour l'année 2019). Comme pour le site Web, c'est surtout sa convivialité (47 %) qui est mise de l'avant par les insatisfaits (T2).

Le service téléphonique

- L'option 1 (information sur l'état du réseau routier via le service automatisé) est la plus souvent utilisée (78 % au T2 ou 77 % au total pour l'année 2019), alors que les autres options le sont nettement moins (30 % pour signaler un incident ou faire une demande d'intervention, 25 % pour obtenir un renseignement général et 2 % pour faire une plainte). Au total (T1 et T2) ces derniers résultats ne varient que très peu (± 1 point de pourcentage selon le cas).
- La satisfaction globale des utilisateurs du service téléphonique est élevée (91 % pour l'année 2019, soit au total du T1 et du T2). Il en est de même pour le service automatisé (89 % au total du T1 et du T2).

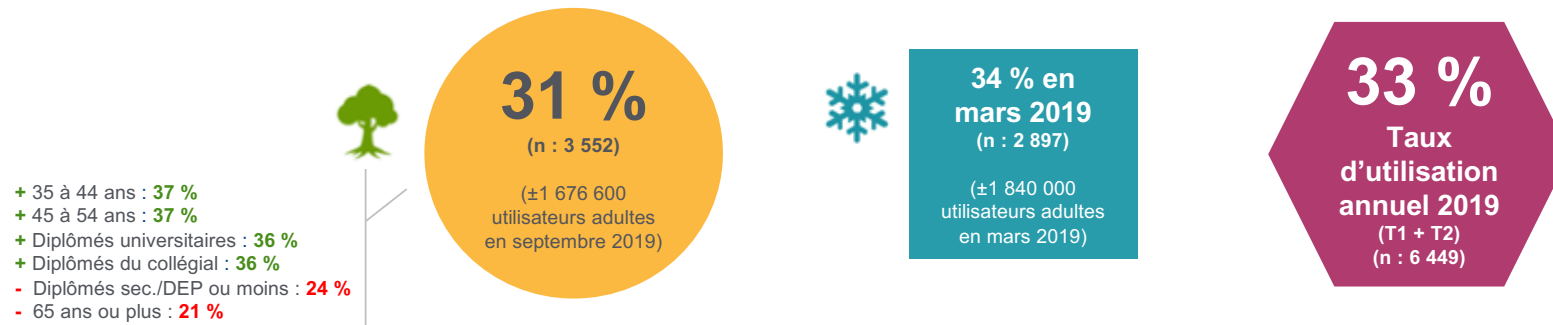


Utilisation des services de Québec 511 et profil des utilisateurs (par région et selon les plateformes)



QSEL3. Le service Québec 511 permet d'obtenir des renseignements sur l'état du réseau routier par le biais d'un service téléphonique, d'un site Web, d'une application mobile ou de comptes Twitter. Durant la dernière année, avez-vous utilisé l'un des services de Québec 511?

Base : titulaires de permis de conduire



Tout comme en mars 2019, plus de trois titulaires sur dix d'un permis de conduire valide au Québec ont utilisé l'un ou l'autre des services de Québec 511 au cours des 12 mois ayant précédé la réalisation de l'étude. La différence de trois points de pourcentage entre les deux mesures n'est toutefois pas significative d'un point de vue statistique. **Au total des deux périodes de sondage pour l'année 2019, le taux d'utilisation des services de Québec 511 est évalué à 33 %.**

Quelques sous-groupes se distinguent significativement comme étant de plus grands ou de moins grands utilisateurs des services. Ainsi, parmi ces derniers, on retrouve les personnes âgées entre 35 et 54 ans, de même que les diplômés universitaires ou du collégial (respectivement 37 % et 36 %). Inversement, les moins grands utilisateurs sont les moins instruits (24 %) et les personnes de 65 ans ou plus (21 %).

Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019
 Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

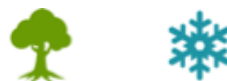
* Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2017 était de 5 408 377 (Réf. : Données et statistiques 2017, SAAQ).

UTILISATION DES SERVICES DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION ADMINISTRATIVE



QSEL3. Le service Québec 511 permet d'obtenir des renseignements sur l'état du réseau routier par le biais d'un service téléphonique, d'un site Web, d'une application mobile ou de comptes Twitter. Durant la dernière année, avez-vous utilisé l'un des services de Québec 511?

Base : titulaires de permis de conduire



UTILISATION DES SERVICES PAR RÉGION ADMINISTRATIVE	T1 + T2	Temps 2 (sept. 19)	Temps 1 (mars 19)
	%	%	%
Bas-Saint-Laurent (n : 81 et 43) (T1+T2 : 124)	54	49+ ↓	59
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 110 et 65) (T1+T2 : 175)	42	43+	41
Québec (n : 431 et 594) (T1+T2 : 1025)	39	35 ↓	43
Mauricie (n : 102 et 561) (T1+T2 : 663)	28	20 ↓	36
Estrie (n : 152 et 99) (T1+T2 : 251)	33	31	35
Montréal (n : 743 et 597) (T1+T2 : 1340)	27	28-	25
Outaouais (n : 161 et 75) (T1+T2 : 236)	25	24	26
Abitibi-Témiscamingue (n : 51 et 29) (T1+T2 : 80)	36	32	40
Côte-Nord (n : 27 et 21) ¹ (T1+T2 : 48)	56	49	63
Nord-du-Québec (n : 8 et 7) ¹ (T1+T2 : 15) ¹	21	10	32
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 34 et 21) ¹ (T1+T2 : 55)	52	60+	64
Chaudière-Appalaches (n : 220 et 200) (T1+T2 : 420)	45	44+	46
Laval (n : 161 et 137) (T1+T2 : 298)	31	30	33
Lanaudière (n : 232 et 155) (T1+T2 : 387)	29	29	29
Laurentides (n : 278 et 186) (T1+T2 : 464)	25	24-	26
Montérégie (n : 676 et 550) (T1+T2 : 1226)	32	33	32
Centre-du-Québec (n : 85 et 57) (T1+T2 : 142)	30	20 ↓	39

Le taux d'utilisation du service varie également selon la région administrative de résidence des répondants. Par exemple, ceux qui habitent les régions administratives du Bas-Saint-Laurent (49 %), du Saguenay-Lac-Saint-Jean (43 %), de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (60 %) et de Chaudière-Appalaches (44 %) ont été proportionnellement plus nombreux à l'avoir utilisé, contrairement à ceux qui résident dans les régions administratives de Montréal (28 %) et des Laurentides (24 %).

Des différences significatives par rapport à la mesure précédente sont aussi observées, particulièrement pour les répondants des régions du Bas-Saint-Laurent (écart de 10 points de pourcentage), de Québec (écart de 8 points), de la Mauricie (écart de 16 points) et du Centre-du-Québec (écart de 19 points), lesquels ont été moins nombreux (proportionnellement) à utiliser les services de Québec 511 au cours de la période de référence qu'ils ne l'avaient été la dernière fois (mars 2019).

¹ Résultat non fiable d'un point de vue statistique (n < 30).

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION REGROUPEÉE



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée












	Ensemble des utilisateurs		RMR de Québec		RMR de Montréal		Ailleurs au Québec	
	Sept. 19 (n : 1107) %	Mars 19 (n : 1023) %	Sept. 19 (n : 194) %	Mars 19 (n : 307) %	Sept. 19 (n : 503) %	Mars 19 (n : 401) %	Sept. 19 (n : 410) %	Mars 19 (n : 315) %
GENRE								
Homme	53	51	58 ↑	46	54	53	51	50
Femme	47	49	42 ↓	54	46	47	49	50
GROUPE D'ÂGE	(n : 1107)	(n : 1023)	(n : 194)	(n : 307)	(n : 503)	(n : 401)	(n : 410)	(n : 315)
18 - 34 ans	24	23	33	26	19	17	27	27
35 - 44 ans	20	21	19	25	21	21	20	20
45 - 54 ans	22	20	18	19	24	22	20	18
55 - 64 ans	20	21	17	17	21	24	20	20
65 ans ou plus	14	15	13	13	15	16	13	15
LANGUE MATERNELLE	(n : 1107)	(n : 1023)	(n : 194)	(n : 307)	(n : 503)	(n : 401)	(n : 410)	(n : 315)
Français seulement	86	86	96+	94	78-	76	91+	93
Autre	14	14	4-	6	22+	24	9-	7
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1093)	(n : 1010)	(n : 191)	(n : 306)	(n : 496)	(n : 394)	(n : 406)	(n : 310)
Secondaire ou moins	27	31	29	28	22-	28	33+	34
Collégiale	27	29	29	28	26	28	27	31
Universitaire	46	40	42	44	52+ ↑	44	40-	35
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1107) 11 % NRP	(n : 1023) 10 % NRP	(n : 194) 13 % NRP	(n : 307) 9 % NRP	(n : 503) 11 % NRP	(n : 401) 12 % NRP	(n : 410) 10 % NRP	(n : 315) 8 % NRP
Moins de 40 000 \$	13	12	11	10	11	10	17	16
40 000 \$ à 59 999 \$	15	17	15	15	11-	13	19+	22
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14	15	12	12	13	15	15	16
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	15	17	16	14	15	14	14
100 000 \$ ou plus	33	31	32	38	40+	35	25-	24

La clientèle de Québec 511 se compose (en proportion) d'un peu plus d'hommes que de femmes. De plus, environ le quart est âgé de 18 à 34 ans, alors que les 65 ans ou plus sont proportionnellement peu nombreux.

Certaines distinctions sont observées selon la région, particulièrement au niveau de la langue maternelle, de la scolarité et du revenu familial brut annuel des utilisateurs.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION REGROUPEE (SUITE)

Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée

DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	Ensemble des utilisateurs		RMR de Québec		RMR de Montréal		Ailleurs au Québec	
	Sept. 19 (n : 1106) % 	Mars 19 (n : 1023) % 	Sept. 19 (n : 194) % 	Mars 19 (n : 307) % 	Sept. 19 (n : 502) % 	Mars 19 (n : 401) % 	Sept. 19 (n : 410) % 	Mars 19 (n : 315) % 
Moins de 10 ans	10	9	17 	8	7	11	13	9
10 - 19 ans	20	21	17	25	20	15	20	25
20 - 30 ans	22	21	22	25	22	21	22	18
Plus de 30 ans	48	49	44	42	51	53	45	48
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1103)	(n : 1021)	(n : 194)	(n : 307)	(n : 499)	(n : 400)	(n : 410)	(n : 314)
Moins de 10 000 km	23	19	25	26	29+ 	21	18-	15
10 000 - 19 999 km	33	35	34	34	33	39	31	33
20 000 - 24 999 km	20	22	20	20	18	22	23	22
25 000 - 29 999 km	13	12	12	10	12	12	13	12
30 000 km ou plus	11	12	9	10	8-	6	15+	18
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS*	(n : 1104)	(n : 1022)	(n : 194)	(n : 307)	(n : 501)	(n : 401)	(n : 409)	(n : 314)
Un ordinateur	95	94	94	95	95	96	94	93
Internet	93	92	93	93	93	92	92	92
Un téléphone intelligent	90	87	90	89	90 	84	89	88
Un réseau cellulaire	78	76	78	74	79	75	78	77
Une tablette électronique	65	67	65	66	69+	68	60-	66
Autre appareil du genre	1	1	0	0	2	1	0	1

Environ la moitié de la clientèle du service Québec 511 est composée de conducteurs expérimentés (détenant un permis de conduire depuis plus de 30 ans). Les moins expérimentés (ceux ayant leur permis depuis moins de 10 ans) sont peu nombreux.









Les trois quarts des utilisateurs estiment parcourir moins de 25 000 kilomètres par année sur le réseau routier du Québec à titre de conducteur (plus de la moitié disent faire moins de 20 000 km).

La forte majorité des utilisateurs de Québec 511 sont branchés ou détiennent au moins un des appareils illustrés au tableau. Ils peuvent donc être joints de multiples façons ou être en mesure d'utiliser éventuellement le site Web, l'application mobile ou les comptes Twitter de Québec 511.

* Plusieurs réponses possibles.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION REGROUPÉE (SUITE)

Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée

	Ensemble des utilisateurs		RMR de Québec		RMR de Montréal		Ailleurs au Québec	
	Sept. 19 (n : 1098) % 	Mars 19 (n : 1018) % 	Sept. 19 (n : 193) % 	Mars 19 (n : 305) % 	Sept. 19 (n : 498) % 	Mars 19 (n : 399) % 	Sept. 19 (n : 407) % 	Mars 19 (n : 314) % 
OCCUPATION PRINCIPALE								
Travailleur (temps plein/partiel)	72	68	67	76	72	67	73	67
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	4	2	2	4	3	3	5
Étudiant	5	5	10	4	4	6	5	4
Retraité	20	23	21	18	20	24	19	24
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 766)	(n : 684)	(n : 131)	(n : 223)	(n : 346)	(n : 257)	(n : 289)	(n : 204)
OUI	24	25	21	21	22	18	28	33
TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 190) 6 % NRP	(n : 161) 10 % NRP	(n : 31) 10 % NRP	(n : 47) 4 % NRP	(n : 72) 6 % NRP	(n : 47) 10 % NRP	(n : 87) 5 % NRP	(n : 67) 11 % NRP
Service à domicile ou en entreprise	19	20	22	22	19	21	17	20
Représentation commerciale	15	11	13	18	17	20	14	5
Transport de personnes	11	5	6	5	16	6	7	5
Camionnage/service de livraison/de messagerie	10	15	14	21	10	13	8	16
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	10	11	10	9	6	12	14	10
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	9	3	3	0	7	0	11	5
Cadre et gestionnaire	5	4	3	3	2	2	9	5
Services de formation et d'éducation	4	4	5	4	4	3	5	4
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	4	4	0	3	6	4	4	4
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	3	2	3	3	5	2	2	2
Travailleur de la construction	2	9	5	5	1	4	2	12
Travailleur non spécialisé (main-d'œuvre, employé, etc.)	2	2	6	3	1	3	2	1

Plus de sept utilisateurs sur dix sont actifs sur le marché du travail (temps plein ou partiel). Parmi ces derniers, un sur quatre dit que son emploi l'amène régulièrement à parcourir les routes du Québec. Cela représente 17 % de l'ensemble de tous les utilisateurs du service Québec 511.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 SELON LES TROIS PRINCIPALES PLATEFORMES UTILISÉES



Base : ensemble des répondants, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée. Le compte Twitter est exclu (n < 30, résultat non fiable)

	Ensemble des utilisateurs		Site Web		Service téléphonique		Application mobile	
	Sept. 19 (n : 1107) %	Mars 19 (n : 1023) %	Sept. 19 (n : 885) %	Mars 19 (n : 822) %	Sept. 19 (n : 143) %	Mars 19 (n : 129) %	Sept. 19 (n : 293) %	Mars 19 (n : 281) %
GENRE								
Homme	53	51	51-	49	53	57	63+	60
Femme	47	49	49+	51	47	43	37-	40
GRUPE D'ÂGE	(n : 1107)	(n : 1023)	(n : 885)	(n : 822)	(n : 143)	(n : 129)	(n : 293)	(n : 281)
18 - 34 ans	24	23	23	6	33	12	25	6
35 - 44 ans	20	21	21	16	15	15	23	16
45 - 54 ans	22	20	23+	21	14-	18	21	25
55 - 64 ans	20	21	20	21	16	6	20	23
65 ans ou plus	14	15	12-	20	23+	25	11	19
LANGUE MATERNELLE	(n : 1107)	(n : 1023)	(n : 885)	(n : 822)	(n : 143)	(n : 129)	(n : 293)	(n : 281)
Français seulement	86	86	86	86	78-	82	86	91
Autre	14	14	14	14	22+	18	14	9
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1093)	(n : 1010)	(n : 873)	(n : 810)	(n : 139)	(n : 127)	(n : 293)	(n : 280)
Secondaire ou moins	27	31	27	27	38+	43	25	33
Collégiale	27	29	27	30	23	27	28	31
Universitaire	46	40	45	42	38	30	47	36
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1107) 11 % NRP	(n : 1023) 10 % NRP	(n : 885) 12 % NRP	(n : 822) 10 % NRP	(n : 143) 11 % NRP	(n : 129) 9 % NRP	(n : 293) 8 % NRP	(n : 281) 8 % NRP
Moins de 40 000 \$	13	12	15	8	22+	24	5-	8
40 000 \$ à 59 999 \$	15	17	13-	17	15	18	20+	17
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14	15	14	19	14	11	11	19
De 80 000 \$ à 99 999 \$	14	15	14	15	15	15	17	15
100 000 \$ ou plus	33	31	32	34	23-	22	38	34

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 SELON LES TROIS PRINCIPALES PLATEFORMES UTILISÉES (SUITE)



Base : ensemble des répondants, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée. Le compte Twitter est exclu (n < 30, résultat non fiable)

USAGES MIXTES	Web et téléphonique		Web et app. mobile		App. mobile et téléphonique		Les 3 plateformes	
	Sept. 19 (n : 43) %	Mars 19 (n : 41) %	Sept. 19 (n : 134) %	Mars 19 (n : 131) %	Sept. 19 (n : 9)* %	Mars 19 (n : 6)* %	Sept. 19 (n : 15)* %	Mars 19 (n : 11)* %
GENRE								
Homme	50	55	60	56	47	75	68	57
Femme	50	45	40	44	53	25	32	43
GRUPE D'ÂGE	(n : 43)	(n : 41)	(n : 134)	(n : 131)	(n : 9)*	(n : 6)*	(n : 15)*	(n : 11)*
18 - 34 ans	35	24	27	25	0	0	35	22
35 - 44 ans	17	22	20	20	24	34	30	21
45 - 54 ans	16	10	25	22	35	17	8	20
55 - 64 ans	15	22	21	20	8	28	17	21
65 ans ou plus	17	21	7	13	33	21	10	16
LANGUE MATERNELLE	(n : 43)	(n : 41)	(n : 134)	(n : 131)	(n : 9)*	(n : 6)*	(n : 15)*	(n : 11)*
Français seulement	66-	81	90	93	87	66	80	94
Autre	34+	19	10	7	13	34	20	6
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 41)	(n : 40)	(n : 134)	(n : 130)	(n : 9)*	(n : 6)*	(n : 15)*	(n : 11)*
Secondaire ou moins	36	42	23	28	0	12	64	10
Collégiale	24	23	32	31	51	45	10	50
Universitaire	40	35	45	41	49	43	26	40
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 43) 11 % NRP	(n : 41) 9 % NRP	(n : 134) 9 % NRP	(n : 131) 7 % NRP	(n : 9)* 23 % NRP	(n : 6)*	(n : 15)* 16 % NRP	(n : 11)* 4 % NRP
Moins de 40 000 \$	42+	21	9	6	0	--	0	11
40 000 \$ à 59 999 \$	5	9	20	16	32	12	18	56
De 60 000 \$ à 79 999 \$	13	6	12	20	10	67	10	0
De 80 000 \$ à 99 999 \$	10	17	15	16	15	12	32	29
100 000 \$ ou plus	19	38	35	35	20	9	24	0

* Taille de l'échantillon très faible (n < 30), résultats non fiables (statistiquement)

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 SELON LES TROIS PRINCIPALES PLATEFORMES UTILISÉES (SUITE)



Base : ensemble des répondants, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée. Le compte Twitter est exclu (n < 30, résultat non fiable)

	Ensemble des utilisateurs		Site Web		Service téléphonique		Application mobile	
	Sept. 19 (n : 1106) %	Mars 19 (n : 1023) %	Sept. 19 (n : 884) %	Mars 19 (n : 822) %	Sept. 19 (n : 142) %	Mars 19 (n : 129) %	Sept. 19 (n : 292) %	Mars 19 (n : 281) %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE								
Moins de 10 ans	10	9	10	9	21+	13	7	9
10 - 19 ans	20	21	21	22	16	24	22	23
20 - 30 ans	22	21	22	20	14-	12	25	22
Plus de 30 ans	48	49	47	49	49	51	46	47
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1103)	(n : 1021)	(n : 881)	(n : 822)	(n : 141)	(n : 129)	(n : 292)	(n : 279)
Moins de 10 000 km	23	19	24	20	30+	23	16-	13
10 000 - 19 999 km	33	35	34	37	25	28	30	32
20 000 - 24 999 km	20	22	21	22	21	22	21	25
25 000 - 29 999 km	13	12	11-	10	12	12	17+	13
30 000 km ou plus	11	12	10	11	12	15	16+	17
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS*	(n : 1104)	(n : 1022)	(n : 882)	(n : 822)	(n : 142)	(n : 129)	(n : 292)	(n : 280)
Un ordinateur	95	94	95	96	91	92	94	92
Internet	93	92	93	93	90	88	95	94
Un téléphone intelligent	90	87	88-	86	93	87	98+	94
Un réseau cellulaire	78	76	78	76	76	67	89+	86
Une tablette électronique	65	67	65	67	55-	61	72+	74
Autre appareil du genre	1	1	1	1	3	1	1	0

* Plusieurs réponses possibles.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 SELON LES TROIS PRINCIPALES PLATEFORMES UTILISÉES (SUITE)



Base : ensemble des répondants, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée. Le compte Twitter est exclu (n < 30, résultat non fiable)

USAGES MIXTES	Web et téléphonique		Web et app. mobile		App. mobile et téléphonique		Les 3 plateformes	
	Sept. 19 (n : 43) %	Mars 19 (n : 41) %	Sept. 19 (n : 134) %	Mars 19 (n : 131) %	Sept. 19 (n : 9)* %	Mars 19 (n : 6)* %	Sept. 19 (n : 14)* %	Mars 19 (n : 11)* %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE								
Moins de 10 ans	30	9	10	7	0	0	0	27
10 - 19 ans	11	24	23	28	15	34	36	38
20 - 30 ans	14	18	23	17	17	29	26	8
Plus de 30 ans	45	49	44	48	68	37	38	27
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 42)	(n : 41)	(n : 134)	(n : 131)	(n : 9)*	(n : 6)*	(n : 14)*	(n : 11)*
Moins de 10 000 km	19	13	17	17	0	9	19	32
10 000 - 19 999 km	43	24	28	32	33	34	5	28
20 000 - 24 999 km	24	29	23	26	34	40	40	10
25 000 - 29 999 km	6	9	13	9	25	17	20	8
30 000 km ou plus	8	25	19	16	8	0	16	21
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS**	(n : 43)	(n : 41)	(n : 134)	(n : 131)	(n : 9)*	(n : 6)*	(n : 14)*	(n : 11)*
Un ordinateur	90	94	98	97	73	100	87	96
Internet	94	87	98+	98	68	100	100	96
Un téléphone intelligent	97	86	99+	97	100	88	100	96
Un réseau cellulaire	81	76	91+	90	70	84	94	85
Une tablette électronique	54	64	79+	76	44	54	55	96
Autre appareil du genre	0	1	0	0	0	0	7	0

* Taille de l'échantillon très faible (n < 30), résultats non fiables (statistiquement).

** Plusieurs réponses possibles.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 SELON LES TROIS PRINCIPALES PLATEFORMES UTILISÉES (SUITE)



Base : ensemble des répondants, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée. Le compte Twitter est exclu (n < 30, résultat non fiable)

	Ensemble des utilisateurs		Site Web		Service téléphonique		Application mobile	
	Sept. 19 (n : 1098) %	Mars 19 (n : 1018) %	Sept. 19 (n : 877) %	Mars 19 (n : 819) %	Sept. 19 (n : 141) %	Mars 19 (n : 129) %	Sept. 19 (n : 290) %	Mars 19 (n : 279) %
OCCUPATION PRINCIPALE								
Travailleur (temps plein/partiel)	72	68	72	69	64-	57	80+	78
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	4	3	3	4	5	3	4
Étudiant	5	5	5	5	10	7	2	1
Retraité	20	23	19	23	22	31	15-	18
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 766)	(n : 684)	(n : 615)	(n : 557)	(n : 85)	(n : 69)	(n : 224)	(n : 208)
OUI	24	25	22-	23	38+	34	31+	30
TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 190) 6 % NRP	(n : 161) 10 % NRP	(n : 137) 5 % NRP	(n : 121) 10 % NRP	(n : 39) 5 % NRP	(n : 22)*	(n : 73) 4 % NRP	(n : 65) 10 % NRP
Service à domicile ou en entreprise	19	20	19	20	17	14	21	20
Représentation commerciale	15	11	13	13	10	12	19	9
Transport de personnes	11	5	10	4	22+	4	10	5
Camionnage/service de livraison/de messagerie	10	15	9	11	12	34	13	19
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	10	11	10	10	9	7	13	14
Personnel spécialisé dans les services	9	3	11	4	6	0	3-	2
Cadre et gestionnaire	5	4	6	4	10	0	6	3
Services de formation et d'éducation	4	4	4	5	0	4	4	4
Personnel spécialisé dans la vente	4	4	6	4	0	3	2	3
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	3	2	3	4	5	0	1	0
Travailleur de la construction	2	9	2	11	2	18	1	10
Travailleur non spécialisé	2	2	2	2	2	5	1	1

* Taille de l'échantillon très faible (n < 30), résultats non fiables (statistiquement)

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 SELON LES TROIS PRINCIPALES PLATEFORMES UTILISÉES (SUITE)



Base : ensemble des répondants, excluant la non-réponse, sauf lorsqu'elle est précisée. Le compte Twitter est exclu (n < 30, résultat non fiable)

USAGES MIXTES	Web et téléphonique		Web et app. Mobile		App. mobile et téléphonique		Les 3 plateformes	
	Sept. 19 (n : 43) %	Mars 19 (n : 41) %	Sept. 19 (n : 132) %	Mars 19 (n : 131) %	Sept. 19 (n : 9)* %	Mars 19 (n : 6)* %	Sept. 19 (n : 14)* %	Mars 19 (n : 11)* %
OCCUPATION PRINCIPALE								
Travailleur (temps plein/partiel)	70	68	80	74	67	67	95	79
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	5	0	3	5	10	0	0	3
Étudiant	10	6	2	1	0	0	0	0
Retraité	15	26	15	20	23	33	5	18
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 28)	(n : 26)	(n : 100)	(n : 96)	(n : 6)*	(n : 3)*	(n : 13)*	(n : 8)*
OUI	30	40	33	27	77	0	32	47
TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 10)*	(n : 8)*	(n : 35) 2 % NRP	(n : 28)* 6 % NRP	(n : 5)*	(n : 5)*	(n : 5)*	(n : 120) 12 % NRP
Service à domicile ou en entreprise	26	14	21	19	0	12	22	22
Représentation commerciale	7	0	18	6	19	47	0	12
Transport de personnes	21	0	9	0	35	0	19	7
Camionnage/service de livraison/de messagerie	9	26	13	15	29	18	23	15
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	6	0	14	11	0	23	19	11
Personnel spécialisé dans les services	10	0	3	6	0	0	0	2
Cadre et gestionnaire	11	0	9	0	0	0	17	5
Services de formation et d'éducation	0	8	3	8	0	0	0	3
Personnel spécialisé dans la vente	0	0	5	6	0	0	0	4
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	10	0	0	1	0	0	0	3
Travailleur de la construction	0	41	0	19	17	0	0	4
Travailleur non spécialisé	0	11	3	3	0	0	0	0

* Taille de l'échantillon très faible (n < 30), résultats non fiables (statistiquement).

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of numerous small circular nodes connected by thin, light blue lines, creating a complex web-like structure. Some nodes are highlighted with larger, semi-transparent circles in shades of blue and white.

Chapitre 1

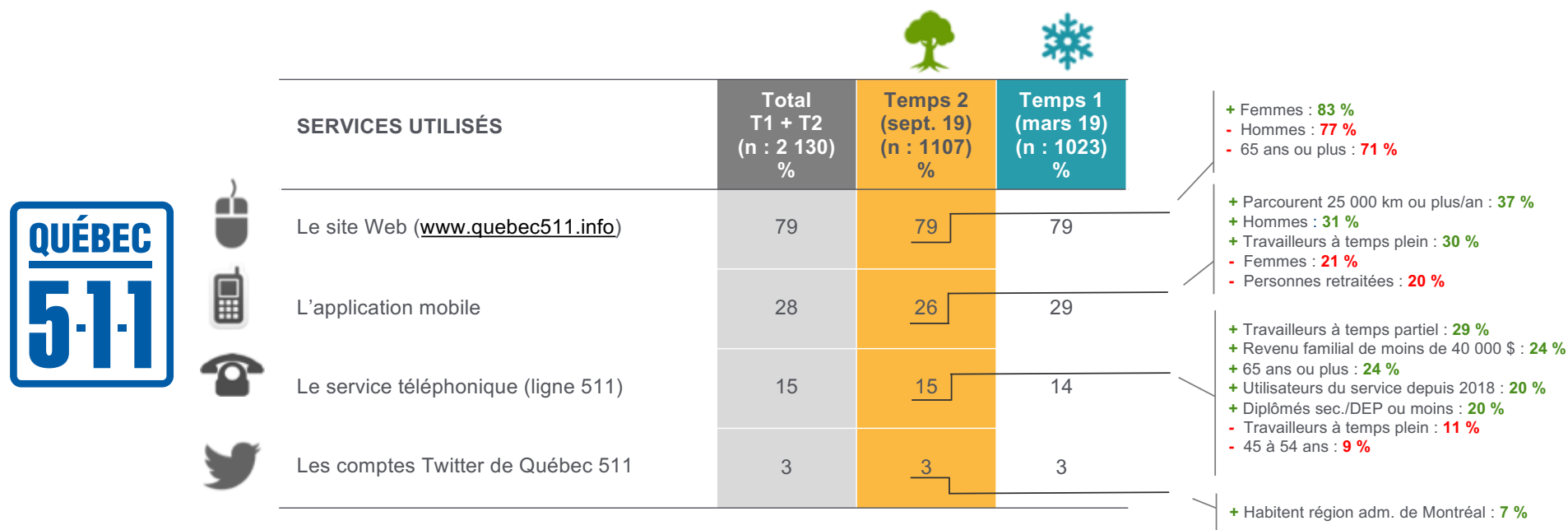
HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DES SERVICES DE QUÉBEC 511

- Utilisation des services de Québec 511 au cours de la dernière année
- Utilisation mixte des services de Québec 511 au cours de la dernière année
- Fréquence, habitudes et motifs d'utilisation des services
- Notoriété du site Web et de l'application mobile
- Intérêt envers le site Web ou l'application mobile
- Utilité perçue des informations obtenues du service Québec 511
- Satisfaction à l'endroit des informations obtenues

UTILISATION DES SERVICES DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

QA1a. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisé(s) parmi les suivants durant la dernière année?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles



Les résultats du T2 ne sont pas différents de ceux obtenus en mars 2019. Le site Web de Québec 511 est toujours, et sans conteste, l'interface du service la plus utilisée par les répondants au cours de la dernière année. L'utilisation de l'application mobile vient au deuxième rang (26 %), loin derrière, alors que l'écart de trois points de pourcentage observé entre la mesure de septembre (T2) et celle de mars 2019 (T1) n'est pas significative d'un point de vue statistique.


Enfin, le service téléphonique et les comptes Twitter de Québec 511 ne sont toujours utilisés que par une minorité de répondants (respectivement 15 % et 3 %). Précisons que les comptes Twitter de Québec 511 ne sont destinés qu'à ceux qui habitent les régions de Montréal, de Québec et de Lévis.








Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019
 Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

UTILISATION MIXTE DES SERVICES DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

QA1a. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisé(s) parmi les suivants durant la dernière année?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse



USAGES MIXTES DES SERVICES DE QUÉBEC 511		Total T1 + T2 (n : 2 128) %	 Temps 2 (sept. 19) (n : 1105) %	 Temps 1 (mars 19) (n : 1023) %
	Site Web et application mobile	13	12	13
	Site Web et service téléphonique	5	5	4
	Application mobile et service téléphonique	1	1	1
	Les trois plateformes (Web, téléphonique et application mobile)	1	1	1
	Une seule des trois plateformes (Web, téléphonique ou application mobile)	81	81	81

L'usage mixte des plateformes de Québec 511 est plutôt marginal, alors que la forte majorité (81 %) des répondants n'ont utilisé qu'une seule des trois principales au cours de la dernière année. Ceux qui utilisent à la fois le site Web et l'application mobile comptent pour un peu plus d'un répondant sur dix (12 %), alors que les autres combinaisons sont très peu répandues. Ces résultats ne diffèrent pas de ceux obtenus en mars dernier.

Les nouveaux utilisateurs du service Québec 511 (ceux qui l'utilisent depuis 2018) sont proportionnellement moins nombreux à utiliser à la fois le site Web et l'application mobile (7 %), alors que ceux qui utilisent le service depuis plus longtemps (soit avant 2018) sont significativement plus nombreux (14 %) à combiner ces sources. Aucun autre groupe d'utilisateurs ne se distingue significativement selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.

UTILISATION MIXTE DES SERVICES DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE (SUITE)



Nombre estimé d'utilisateurs :
± 251 500
(1 676 600* X 15 %)



**15 %
d'utilisateurs**

**Service
téléphonique**

T2 = 8 %
T1 = 8 %
T1 + T2 = 8 %

- + Travailleurs à temps partiel : **21 %**
- + Parcourt entre 5 000 et 9 999 km/an : **17 %**
- + 65 ans ou plus : **15 %**
- + Personnes retraitées : **12 %**
- + Passe une portion importante de son temps de travail sur la route : **10 %**

Exemple de lecture des résultats :

On doit comprendre que si 61 % des utilisateurs de Québec 511 ont utilisé exclusivement son site Web au cours de la dernière année, 5 % ont utilisé à la fois le site Web et le service téléphonique et 12 % ont utilisé le site Web et l'application mobile. Très peu (1 %) ont utilisé les trois plateformes.

Dans tous les cas, les différences observées entre l'étude de septembre et celle de mars 2019 ne sont pas significatives.

- + Parcourt entre 25 000 et 29 999 km/an : **19 %**
- + Hommes : **15 %**
- + Travailleurs à temps plein : **14 %**



Nombre estimé d'utilisateurs :
± 1 324 500
(1 676 600* X 79 %)

**79 %
d'utilisateurs**

Site Web

T2 = 61 %
T1 = 59 %
T1 + T2 = 60 %

- + Parcourt moins de 5 000 km/an : **75 %**
- + 45 à 54 ans : **67 %**
- + Femmes : **66 %**

T2 = 5 %
T1 = 4 %
T1 + T2 = 5 %

T2 = 1 %
T1 = 1 %
T1 + T2 = 1 %

T2 = 1 %
T1 = 1 %
T1 + T2 = 1 %

T2 = 12 %
T1 = 13 %
T1 + T2 = 13 %

**Application
mobile**

T2 = 12 %
T1 = 13 %
T1 + T2 = 13 %



**26 %
d'utilisateurs**

Nombre estimé d'utilisateurs :
± 435 900
(1 676 600* X 26 %)

* Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2017 était de 5 408 377. Une proportion de 31 % d'entre eux ont utilisé les services de Québec 511 au cours de la dernière année, soit ± 1 676 600 individus (Source : Données et statistiques 2017, SAAQ).

FRÉQUENCE D'UTILISATION DES SERVICES

QA2a à QA2d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...?

Base : utilisateurs respectifs des interfaces

LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE (ligne 511)	Total T1 + T2 (n : 272) %	Temp 2 (sept. 19) (n : 143) (non-réponse 5 %)		Temp 1 (mars 19) (n : 129) (non-réponse 2 %)	
1 fois	36	32	39	53	61
2 fois	21	21	22		
3 fois	17	19			16
Plus de 3 fois	22	23			21
Moyenne (nombre de fois)	3,2	3,0			3,3

LE SITE WEB (www.quebec511.info)	Total T1 + T2 (n : 1707) %	Temp 2 (sept. 19) (n : 885) (non-réponse 3 %)		Temp 1 (mars 19) (n : 822) (non-réponse 2 %)	
1 à 3 fois	39	41			37
4 à 6 fois	25	26			24
7 à 10 fois	15	14			16
11 à 20 fois	9	8			11
Plus de 20 fois	9	8			10
Moyenne (nombre de fois)	10,6	9,9			11,2

L'APPLICATION MOBILE (pour appareils iOS ou Android)	Total T1 + T2 (n : 574) %	Temp 2 (sept. 19) (n : 293) (non-réponse 3 %)		Temp 1 (mars 19) (n : 281) (non-réponse 2 %)	
1 à 3 fois	28	29			26
4 à 10 fois	37	36			38
Plus de 10 fois	33	32			34
Moyenne (nombre de fois)	21,6	19,5			23,6

LES COMPTES TWITTER DE QC 511 POUR LES RÉGIONS DE MONTRÉAL, QUÉBEC ET LÉVIS	Sept. 19 (n : 27)* (non-réponse 9 %)		Mars 19 (n : 27)* (non-réponse 2 %)	
1 fois		6		11
2 ou 3 fois		25		14
5 ou 6 fois		31		25
10 fois		9		15
Plus de 10 fois		20		30
Moyenne (nombre de fois)		13,7		55,2

Le lecteur peut constater que les résultats (pour chacune des interfaces) sont stables entre les deux mesures et qu'aucune des différences observées n'est significative d'un point de vue statistique.

* Taille de l'échantillon très faible (n < 30), résultats non fiables (statistiquement).

Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019
 Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

HABITUDES D'UTILISATION DES SERVICES

QA3. Depuis quand utilisez-vous le service Québec 511? Est-ce depuis...?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511



ANNÉE D'UTILISATION	Total T1 + T2 (n : 2 130) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 1107) %	Temps 1 (mars 19) (n : 1023) %
2019	6	8	4 ¹
2018	21	21	21
2017	21	20	22
2016	14	14	14
Avant 2016	29	28	30
Ne sait pas, ne répond pas	9	9	9

Si 29 % des utilisateurs du service Québec 511 l'utilisent depuis un an ou deux (depuis 2018), la plupart sont des habitués et l'utilisent depuis plus longtemps (62 %). Les francophones (langue maternelle) se démarquent davantage que les non-francophones à cet égard.

- + Non-francophones (langue maternelle) : **43 %**
- + Les moins scolarisés : **36 %**
- Francophones (langue maternelle) : **26 %**

- + Francophones (langue maternelle) : **64 %**
- Non-francophones (langue maternelle) : **50 %**

Les répondants au sondage réalisé en mars dernier ont été significativement plus nombreux à affirmer utiliser Québec 511 surtout l'hiver (65%, comparativement à 51% des répondants en septembre).

En outre, si très peu ont utilisé Québec 511 exclusivement à l'automne, au printemps ou à l'été (entre 1 % et 6 %), plusieurs s'en sont servis en toutes saisons (41%). L'augmentation significative de ce résultat par rapport à la mesure de mars 2019 (41 % contre 28 %) pourrait expliquer en partie la diminution de ceux qui ont mentionné utiliser le service surtout l'hiver.

- + Habitent ailleurs en région* : **68 %**
- + 18 à 34 ans : **66 %**
- + Habitent RMR de Québec : **65 %**
- 65 ans ou plus : **34 %**
- Habitent RMR de Montréal : **32 %**

- + Habitent RMR Montréal : **57 %**
- + 65 ans ou plus : **54 %**
- + Personnes retraitées : **50 %**
- + Détiennent un permis de conduire depuis plus de 30 ans : **49 %**
- Habitent RMR de Québec : **31 %**
- Habitent ailleurs en région** : **26 %**
- 18 à 34 ans : **24 %**

¹ Pour mars 2019, la proportion plus faible s'explique par le fait que l'étude a été réalisée au tout début de l'année (entre février et mars 2019).

QA4. Avez-vous utilisé le service Québec 511 surtout...?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse

SAISON D'UTILISATION	Total T1 + T2 (n : 2 118) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 1096) %	Temps 1 (mars 19) (n : 1022) %
En hiver	58	51 ↓	65
À l'automne	2	1	2
En été	5	6	5
Au printemps	1	1 ↑	0
En toutes saisons	34	41 ↑	28

Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019

Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

* Répondants qui habitent ailleurs que dans les deux grandes régions métropolitaines de recensement (RMR) que sont Montréal et Québec.

HABITUDES D'UTILISATION DES SERVICES (SUITE)

QA9. À quel moment utilisez-vous le service Québec 511? Est-ce surtout...?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse

MOMENT D'UTILISATION				
	Total T1 + T2 (n : 2 124) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 1104) %	Temps 1 (mars 19) (n : 1020) %	
Quelques jours avant votre déplacement	4	4	3	+ Personnes retraitées : 7 %
Quelques heures avant votre déplacement	47 82	46 81	48	+ Habitent ailleurs en région* : 51 % + Francophones (langue maternelle) : 49 %
Tout juste avant de partir et de prendre la route	35	35	35	+ Non francophones (langue maternelle) : 44 % + Habitent RMR de Montréal : 42 % + Travailleurs plein temps : 38 %
Pendant un déplacement	6	7	5	- Francophones (langue maternelle) : 33 % - Personnes retraitées : 26 % - Habitent ailleurs en région* : 25 %
Tous ces choix	8	8	9	+ Utilisateurs du serv. téléphonique : 17 % + Utilisateurs de l'app. mobile : 11 % - Habitent RMR de Montréal : 5 % - Utilisateurs du site Web : 4 %

Ici également les résultats n'ont pas changé par rapport à la mesure de mars 2019. La forte majorité des utilisateurs du service Québec 511 (81 %) consultent toujours le service quelques heures avant un déplacement (46 %) ou tout juste avant de prendre la route (35 %).

Selon le moment d'utilisation du service, plusieurs sous-groupes d'utilisateurs se distinguent significativement (en plus ou en moins).

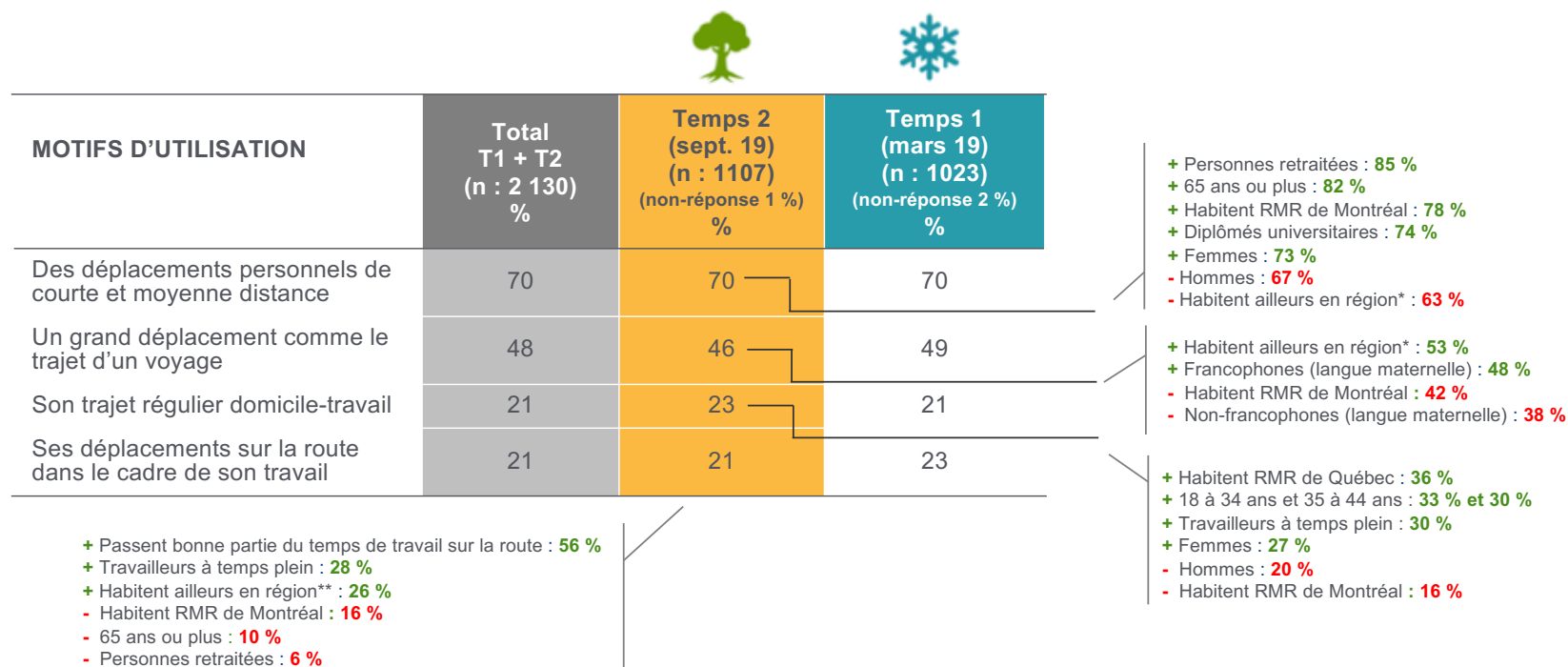
Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019
 Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

* Répondants qui habitent ailleurs que dans les deux grandes régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal et Québec.

MOTIFS D'UTILISATION DES SERVICES

QA10a. Utilisez-vous le service Québec 511 pour planifier...?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles



Les résultats de septembre ne diffèrent pas de ceux observés en mars 2019. À nouveau, la plupart des utilisateurs du service Québec 511 l'utilisent pour planifier des déplacements personnels de courte ou de moyenne distance (70 %).

Pour chacun des quatre motifs d'utilisation illustrés, plusieurs sous-groupes d'utilisateurs se distinguent selon qu'ils sont plus ou moins nombreux (proportionnellement) à consulter le service de Québec 511 aux fins indiquées.

- Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019
- Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

* Répondants qui habitent ailleurs que dans les deux grandes régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal et Québec.

MOTIFS D'UTILISATION DES SERVICES (SUITE)

QA11. Vous avez répondu précédemment avoir utilisé le site Web ou l'application mobile de Québec 511. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous aussi le service téléphonique de Québec 511?

Base : utilisateurs du service téléphonique et du site Web ou de l'application mobile de Québec 511, total des mentions



MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE CHEZ LES UTILISATEURS DU SITE WEB OU DE L'APPLICATION MOBILE	Total T1 + T2 (n : 127) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 67) (non-réponse 1 %) %	Temps 1 (mars 19) (n : 60) (non-réponse 2 %) %
N'avait pas accès à Internet	23	21	24
Pour signaler un problème sur la route (débris, accident)	17	20	13
Pour s'informer des conditions routières (circulation, état des routes)	11	19	4
Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accident, etc.)	10	9	11
L'information est plus précise	7	7	7
C'est plus rapide	5	5	4
Pour le travail (sans précision)	2	3	1
Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	5	2	9
Pour connaître l'impact de la météo sur les déplacements	4	2	7
C'est plus facile	6	2	10
Par habitude	1	1	0
Ne connaissait pas le service web	1	1	0
En complément de l'application (lorsqu'elle ne fonctionne pas, etc.)	3	0	7
Pour connaître le meilleur trajet	1	0	2
C'est plus personnel (sans précision)	1	0	1
Ne sait pas, préfère ne pas répondre	11	8	15

Ne pas avoir accès à Internet au moment souhaité constitue toujours pour les répondants concernés la raison la plus fréquemment mentionnée (21 % au T2) pour utiliser le service téléphonique. Toutefois, cette fois-ci, ce motif vient quasi ex æquo avec le fait de vouloir signaler un problème sur la route ou s'informer des conditions routières (respectivement 20 % et 19 % au T2).

Tous les autres motifs sont mentionnés moins fréquemment et les différences observées entre les mesures ne sont pas significatives d'un point de vue statistique.

NOTORIÉTÉ DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION MOBILE

QA12a-QA12b. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours...?

Base : non-utilisateurs du site Web ou de l'application mobile

CONNAISSANCE DES AUTRES RECOURS POUR S'INFORMER (non-utilisateurs des outils identifiés)	Total T1 + T2 (n : 150) %	 Temps 2 (sept. 19) (n : 78) %	 Temps 1 (mars 19) (n : 72) %
... au site web de Québec 511	68	74	62
... à l'application mobile de Québec 511	48	43	52



Les trois quarts (74 %) des non-utilisateurs du site Web de Québec 511 ou de son application mobile savaient qu'ils pouvaient utiliser le site pour s'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau. La proportion de ces répondants diminue nettement en ce qui concerne la connaissance de l'utilisation de l'application mobile (43 %) à ces fins.

Dans les deux cas, les différences observées entre la mesure de septembre (T2) et celle de mars 2019 (T1) ne sont pas significatives d'un point de vue statistique.

NOTORIÉTÉ DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION MOBILE (SUITE)

QA13. Pour quelle raison préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site Web ou l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs du service téléphonique qui savaient qu'ils pouvaient utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait, total des mentions

MOTIFS DE PRÉFÉRENCE POUR L'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE	Total T1 + T2 (n : 104) %	 Temps 2 (sept. 19) (n : 58) %	 Temps 1 (mars 19) (n : 46) %
C'est rapide	27	16	37
C'est plus facile	18	16	20
C'est pratique	8	14	3
N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, pas d'ordinateur)	8	11	6
Préfère le contact humain	5	8	3
Les informations sont plus précises	6	7	6
Par habitude	9	6	12
C'est toujours accessible	4	5	3
Préfère écouter plutôt que regarder	2	2	3
Ne connaît pas le service Web	1	1	0
C'est plus sécurisant	1	1	0
La qualité du service	2	0	4
Ne sait pas, préfère ne pas répondre	18	24	12

Les utilisateurs du service téléphonique qui savaient qu'ils pouvaient utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer des conditions routières et qui ne l'ont pas fait justifient principalement leur préférence pour le service téléphonique par la rapidité et la facilité d'utilisation de cette solution (16 % dans les deux cas au T2). Le côté pratique du service téléphonique compte également pour certains répondants.

En raison des tailles respectives réduites des échantillons, les différences observées entre les mesures ne sont pas significatives.

 Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019

 Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB OU L'APPLICATION MOBILE

QA14. Seriez-vous intéressé à utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 pour planifier vos déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier?

Base : utilisateurs qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer des conditions routières sur le site Web de Qc511 ou utiliser l'application mobile pour le faire

INTÉRÊT À L'UTILISATION DU SITE WEB/APPLICATION MOBILE POUR PLANIFIER LES DÉPLACEMENTS OU CONNAÎTRE L'ÉTAT DU RÉSEAU	T1 + T2 (n : 79)		Temps 2 (n : 40)		Temps 1 (n : 39)	
	%	n	%	n	%	n
Oui	68	27	60	24	76	30
Non	27	11	35	14	18	7
Ne sait pas, préfère ne pas répondre	5	2	5	2	6	2



QA15. Pourquoi n'êtes-vous pas intéressé à utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer des conditions routières sur le site Web de Qc511 ou utiliser l'application mobile pour le faire et qui ne sont pas intéressés à le faire, total des mentions

MOTIFS	Temps 2 (n : 8)*		Temps 1 (n : 7)*	
	%	n	%	n
N'aime pas la technologie (sans précision)	39	3	0	0
Utilise d'autres applications	7	1	10	1
N'en a pas besoin	6	<1	16	1
C'est compliqué	6	<1	9	1
C'est trop long	6	<1	0	0
N'a pas accès à un téléphone mobile	0	0	10	1
Préfère utiliser le service téléphonique	0	0	9	1
Ne sait pas, préfère ne pas répondre	42	3	46	3

* Les résultats présentés dans le deuxième tableau le sont à titre indicatif et doivent être interprétés avec discernement puisque la taille de l'échantillon des répondants concernés est très faible (8 individus seulement au T2 et 7 au T1).

UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS OBTENUES DU SERVICE QUÉBEC 511

QA7. Êtes-vous d'accord pour dire que l'information obtenue du service Québec 511 a été utile pour planifier vos déplacements?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse



NIVEAU D'ACCORD QUANT À L'UTILITÉ PERÇUE DU SERVICE	Total T1 + T2 (n : 2 122) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 1105) %	Temps 1 (mars 19) (n : 1017) %
Tout à fait d'accord	39	39	39
Plutôt d'accord	48	46	49
Plutôt en désaccord	6	7	6
Tout à fait en désaccord	7	8	6

L'utilité perçue des informations obtenues du service Québec 511 pour la planification des déplacements des utilisateurs ne fait toujours aucun doute (85 % au T2 et 88 % au T1).

Par ailleurs, si les informations sur les conditions routières hivernales sont jugées comme les plus utiles par les trois quarts des utilisateurs du service (76 %), celles portant sur les travaux routiers ou les événements en cours sur le réseau ne sont pas en reste (respectivement 63 % et 53 %).

QA5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir du service Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, plusieurs réponses possibles

UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS OBTENUES DU SERVICE	Total T1 + T2 (n : 2 124) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 1102) %	Temps 1 (mars 19) (n : 1022) %
Les conditions routières hivernales	78	76	80
Les travaux routiers	59	63 ↑	56
Les événements en cours sur le réseau routier	51	53	50
L'état de la circulation	1	2	1
Les caméras de surveillance routière	1	1	2

Selon la région de résidence des répondants (page suivante), certains types d'information sont plus utiles que d'autres. C'est particulièrement le cas des informations relatives aux conditions routières pour les résidents de la région administrative de Québec (86 %) et des informations sur les travaux routiers pour les résidents de la région administrative de Montréal (79 %) et de ses couronnes nord (83 %) et sud (76 %), par exemple.

Enfin, il est sans doute permis de penser que les informations relatives aux conditions routières hivernales sont également plus utiles aux résidents des régions de l'est et du nord de la province, et ce, même si les tailles des échantillons respectifs sont limitées (voir les encadrés à la page suivante).

Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019

Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS OBTENUES DU SERVICE QUÉBEC 511 (SUITE)



QA5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir du service Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, plusieurs réponses possibles

SEPTEMBRE 2019 Temps 2



	Ensemble	Bas-Saint-Laurent	SLSJ	Québec	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Centre-du-Québec
	n : 1 102	n : 39	n : 45	n : 150	n : 24 ¹	n : 34	n : 202	n : 38	n : 21 ¹	n : 13 ¹	n : 1 ¹	n : 18 ¹	n : 95	n : 50	n : 68	n : 68	n : 214	n : 22 ¹
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	76	100+	98+	86+	86	94	66-	80	82	93	100	100	90+	54-	61-	65-	66-	72
Les travaux routiers	63	45-	34-	45-	70	83	79+	52	51	62	100	12	29-	83+	71	72	76+	58
Les événements en cours sur le réseau routier	53	44	25-	46	43	50	57	60	55	74	00	22	49	50	58	67+	59	54
L'état de la circulation	2	0	0	4	5	0	0	0	0	7	0	0	3	2	2	4	2	0
Les caméras de surveillance routière	1	0	0	3+	0	0	1	6	0	0	0	0	1	0	2	0	2	0

MARS 2019 Temps 1



	n : 1 022	n : 26 ¹	n : 28 ¹	n : 246	n : 21 ¹	n : 36	n : 157	n : 21 ¹	n : 10 ¹	n : 14 ¹	n : 2 ¹	n : 12 ¹	n : 102	n : 46	n : 52	n : 52	n : 176	n : 21 ¹
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	80	97	100	92	90	90	60	85	92	100	100	100	87	59	66	70	75	84
Les travaux routiers	56	28	14	50	25	51	77	53	87	34	50	5	26	72	63	73	76	50
Les événements en cours sur le réseau routier	50	18	35	51	56	53	63	50	64	13	0	40	51	61	56	64	47	34
Les caméras de surveillance routière	2	0	2	2	4	0	2	0	0	0	0	0	3	2	2	2	1	0
L'état de la circulation	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0	4	2	0

¹ Résultat non fiable d'un point de vue statistique (n < 30).

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES

QA8a, A8c, A8c. Pour chacun des aspects suivants concernant le service Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives...?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511



NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS RELATIVES...	Total T1 + T2 (n : 2 130) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 1107) %	Temps 1 (mars 19) (n : 1023) %
... aux conditions routières hivernales			
Très satisfait	28] 85	28] 85	27] 85
Assez satisfait	57]	57]	58]
Peu satisfait	5	4	6
Pas du tout satisfait	<1	1	0
Ne sait pas, préfère ne pas répondre	9	10	9
... aux travaux routiers			
Très satisfait	23] 77	24] 79	21] 74
Assez satisfait	54]	55]	53]
Peu satisfait	8	8	9
Pas du tout satisfait	2	2	1
Ne sait pas, préfère ne pas répondre	13	11	16
... aux événements en cours sur le réseau			
Très satisfait	19] 71	18] 72	20] 71
Assez satisfait	52]	54]	51]
Peu satisfait	10	10	10
Pas du tout satisfait	1	2	1
Ne sait pas, préfère ne pas répondre	17	16	18

Cumul des réponses positives, sans la non-réponse (Temps 2, sept. 19)

(n : 986)
95 %

(n : 963)
89 %

- + Habitent ailleurs en région (ailleurs que dans les RMR de Mtl ou Qc) : **93 %**
- Habitent RMR de Montréal : **85 %**

(n : 940)
85 %

- + Habitent ailleurs en région (ailleurs que dans les RMR de Mtl ou Qc) : **90 %**
- Habitent RMR de Montréal : **81 %**

Très peu d'utilisateurs du service de Québec 511 sont insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations obtenues en lien avec les dimensions illustrées. Cependant, les répondants de la grande région de Montréal (RMR) sont proportionnellement moins nombreux à être satisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers ou aux événements en cours sur le réseau (respectivement 85 % et 81 %). Ceux des régions périphériques (autres que les RMR de Montréal ou de Québec) sont davantage satisfaits à l'endroit de ces informations (respectivement 93 % et 90 %).

Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019

Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES (SUITE)

QA6. Globalement, avez-vous été satisfait de l'information obtenue du service Québec 511?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse



NIVEAU DE SATISFACTION GLOBAL À L'ENDROIT DE L'INFORMATION OBTENUE DU SERVICE	Total T1 + T2 (n : 2 127) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 1106) %	Temps 1 (mars 19) (n : 1021) %
Très satisfait	35] 90	33] 90	37] 91
Assez satisfait	55]	57]	54]
Peu satisfait	8	8	8
Pas du tout satisfait	2	2	1

Globalement (T2 et T1), une très forte majorité (90 %) des utilisateurs du service Québec 511 est satisfaite de l'information obtenue.

Les insatisfaits (T2) se retrouvent en proportions plus importantes parmi les diplômés universitaires (13 %), de même que chez ceux qui habitent les régions administratives de Montréal et de la Montérégie (voir tableau de droite).

NIVEAU DE SATISFACTION PAR RÉGION ADMINISTRATIVE Temps 2	Pas du tout/peu satisfait %	Assez/très satisfait %
Bas-Saint-Laurent (n : 39)	4	96
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 45)	8	92
Québec (n : 151)	7	93
Mauricie (n : 24) ¹	8	92
Estrie (n : 34)	6	94
Montréal (n : 203)	19+	81-
Outaouais (n : 38)	0-	100+
Abitibi-Témiscamingue (n : 21) ¹	5	95
Côte-Nord (n : 13) ¹	0	100
Nord-du-Québec (n : 1) ¹	0	100
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 18) ¹	4	96
Chaudière-Appalaches (n : 96)	7	93
Laval (n : 50)	8	92
Lanaudière (n : 68)	5	95
Laurentides (n : 68)	10	90
Montérégie (: 215)	16+	84-
Centre-du-Québec (n : 22) ¹	5	95

¹ Résultat non fiable d'un point de vue statistique (n < 30).

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of numerous small, light blue circular nodes connected by thin, light blue lines, creating a complex web-like structure. Some nodes are highlighted with larger, darker blue circles. The overall aesthetic is clean and modern, suggesting connectivity and technology.

Chapitre 2

LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511

- Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et des options utilisées
- Satisfaction à l'endroit des préposés aux renseignements du service téléphonique

OPTIONS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE UTILISÉES

QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique de Québec 511, quelles(s) options(s) du menu avez-vous utilisée(s)?

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, plusieurs réponses possibles



OPTIONS UTILISÉES DU MENU DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE AU MOMENT DE L'APPEL		Total T1 + T2 (n : 270) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 142) %	Temps 1 (mars 19) (n : 128) %
1	Obtenir l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé	77	78	75
2	Signaler un accident ou faire une demande d'intervention	30	30	30
3	Obtenir un renseignement général	26	25	26
4	Faire une plainte	3	2	3



La première option du menu du service téléphonique Québec 511 (obtenir de l'information sur l'état du réseau routier à l'aide du service automatisé) est la plus souvent sélectionnée par les utilisateurs. Les autres options sont beaucoup moins utilisées, particulièrement celle permettant de faire une plainte (option 4).

On notera que les 65 ans ou plus sont proportionnellement plus nombreux à utiliser l'option 3.

+ 65 ans ou plus : 43 %

SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511?

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE	Total T1 + T2 (n : 271) %		Temps 2 (sept. 19) (n : 143) %		Temps 1 (mars 19) (n : 128) %	
	%	n	%	n	%	n
Très satisfait	37	91	37	91	37	90
Assez satisfait	54		54		53	
Peu satisfait		6		6		7
Pas du tout satisfait		3		3		3

Le service téléphonique de Québec 511 est toujours très bien perçu par ses utilisateurs puisque la très forte majorité de ces derniers en sont satisfaits (T2 et T1). Tout comme en mars, les plus satisfaits comptent pour un peu plus du tiers des répondants concernés (37 %), alors que les moins satisfaits sont très peu nombreux (3 % seulement).

En raison de la taille réduite des répondants concernés par sous-groupe, aucun segment ne se distingue significativement selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.

QB3. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait du service téléphonique de Québec 511?

Base : insatisfaits du service téléphonique de Québec 511
Total des mentions

Le nombre de répondants concernés est trop faible (17 seulement au T2) pour que les résultats affichés ci-contre soient fiables d'un point de vue statistique. Ils le sont donc à titre indicatif seulement.

LES MOTIFS D'INSATISFACTION Temps 2	Sept. 19 (n : 17) ¹	
	%	n
La mauvaise qualité de l'information (quantité, clarté, etc.)	57	10
Les délais (temps d'attente, de réponse, etc.)	35	6
Le manque de convivialité	17	3
Le manque de suivis (retour d'appels, etc.)	3	<1
Ne sait pas, préfère ne pas répondre	19	3

¹ Résultat non fiable d'un point de vue statistique (n < 30).

SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'OPTION 1 DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

QB4. Concernant le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier (option 1), dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale?

Base : utilisateurs qui souhaitent obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé 24/7 (option 1), excluant la non-réponse

NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE AUTOMATISÉ	Total T1 + T2 (n : 271)		Temps 2 (sept. 19) (n : 101)		Temps 1 (mars 19) (n : 94)	
	%		%		%	
Très satisfait	29] 89	30] 87	27] 90
Assez satisfait	60		57		63	
Peu satisfait	8		9		8	
Pas du tout satisfait	3		4		2	

La plupart des utilisateurs de l'option 1 sont satisfaits de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale. Un résultat qui n'est pas significativement différent de celui observé en mars 2019.

Toujours en raison de la taille réduite des répondants concernés par sous-groupe, aucun segment de répondants ne se distingue significativement selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.

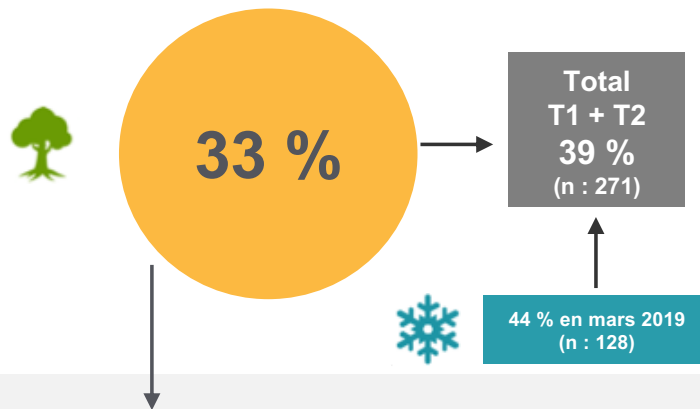
 Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019

 Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

SATISFACTION À L'ENDROIT DES PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, proportion ayant répondu par l'affirmative, n : 143



Si dans la plupart des cas le système automatisé suffit, le tiers des utilisateurs (33 % au T2 contre 44 % au T1) du service téléphonique disent avoir parlé à un préposé aux renseignements pour obtenir l'information recherchée. L'écart de 11 points de pourcentage n'est pas significatif. La plupart de ces utilisateurs (voir tableau) l'ont fait pour signaler un incident ou un accident sur le réseau (57 %) ou pour s'informer des conditions routières hivernales ou des travaux routiers (45 %).

QB6. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511?

Base : utilisateurs ayant parlé à un préposé, plusieurs réponses possibles

LES RAISONS POUR AVOIR PARLÉ À UN PRÉPOSÉ Temps 2	Sept. 19 (n : 49)	
	%	n
Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	57	28
S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours sur le réseau routier	45	22
S'informer sur des sujets généraux	22	11
Faire une plainte ou un commentaire	7	3

SATISFACTION À L'ENDROIT DES PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE (SUITE)

QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé? (Si vous avez parlé à plus d'un préposé, pensez à la dernière fois)

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 ayant parlé à un préposé, excluant la non-réponse



NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DES SERVICES DU PRÉPOSÉ TÉLÉPHONIQUE	Total T1 + T2 (n : 96) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 49) %	Temps 1 (mars 19) (n : 47) %
Très satisfait	45] 94	50] 96	41] 93
Assez satisfait	49]	46]	52]
Peu satisfait	5	4	5
Pas du tout satisfait	1	--	2

La presque totalité des utilisateurs (96 % au T2 ou 94 % au total des 2 périodes) du service téléphonique ayant parlé avec un préposé est satisfaite des services de ce dernier. Un résultat tout à fait similaire à celui de mars 2019.

QB8. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait des services du préposé à l'information de Québec 511?

Base : utilisateurs insatisfaits des services du préposé

Le nombre de répondants concernés est trop faible (trois seulement) pour que les résultats affichés ci-contre soient fiables d'un point de vue statistique.

LES MOTIFS D'INSATISFACTION Temps 2

	Sept. 19 (n : 3) ¹	
	%	n
Le manque de reconnaissance (sans précision)	39	1
Le manque de réponse aux questions	31	1
Le manque d'aide	30	1

¹ Résultat non fiable d'un point de vue statistique (n < 30).



Chapitre 3

LE SITE WEB ET L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511

- Satisfaction à l'endroit de l'utilisation du site Web
- Satisfaction à l'endroit de l'utilisation de l'application mobile

SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'UTILISATION DU SITE WEB

QD1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site Web de Québec 511?

Base : utilisateurs du site Web de Québec 511, excluant la non-réponse



NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DU SITE WEB	Total T1 + T2 (n : 1698) %		Temps 2 (sept. 19) (n : 880) %		Temps 1 (mars 19) (n : 818) %	
	Très satisfait	33	91	31	89	34
Assez satisfait	58		58		58	
Peu satisfait		8		10		7
Pas du tout satisfait		1		1		1

Les moins satisfaits (peu ou pas du tout)

- + Habitent RMR de Montréal : 18 %
- + Diplômés universitaires : 14 %

Les plus satisfaits (très ou assez)

- + Habitent en région* : 96 %
- + Les moins scolarisés : 95 %
- + Utilisent le service depuis 2017 ou avant : 92 %

Tout comme pour les autres interfaces du service de Québec 511 mesurées précédemment, la forte majorité des utilisateurs du site Web est satisfaite (89 %), un résultat toujours similaire à celui de la mesure effectuée en mars.

Notons que ceux qui résident dans la grande région de Montréal (RMR) sont toutefois plus nombreux (proportionnellement) à se montrer insatisfaits du site (peu ou pas du tout satisfait), alors que ceux qui habitent à l'extérieur des deux grandes régions urbaines sont, en proportion, plus satisfaits.

QD2. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait du service Web de Québec 511?

Base : utilisateurs insatisfaits du site Web, total des mentions (4 % de non-réponse)

Les insatisfaits du site Web relèvent surtout la structure de l'interface (convivialité, présentation visuelle, fonctionnalités), mais aussi son contenu (information difficile à obtenir, à comprendre, insuffisante ou peu fiable, entre autres).

- ❄ Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019
- 🌳 Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

LES MOTIFS D'INSATISFACTION Temps 2

LES MOTIFS D'INSATISFACTION Temps 2	Sept. 19 (n : 98) %
Le site n'est pas convivial	52
L'information est difficile à obtenir	34
L'information est difficile à comprendre (manque de clarté)	23
L'information est insuffisante	22
L'information manque de fiabilité (pas à jour)	20
La présentation visuelle laisse à désirer	18
Le manque de fonctionnalités (filtre, localisation en temps réel, etc.)	6
Le manque de qualité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	3

* Répondants qui habitent ailleurs que dans les deux grandes régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal et Québec.

SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'UTILISATION DU SITE WEB (SUITE)

QD3a-D3b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site Web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?

Base : utilisateurs du site Web de Québec 511, excluant la non-réponse



NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DES ASPECTS RELATIFS À...	Total T1 + T2 %	Temps 2 (sept. 19) %	Temps 1 (mars 19) %
... la clarté des informations	(n : 1696)	(n : 878)	(n : 818)
Très satisfait	25] 86	25] 86	26] 87
Assez satisfait	61]	61]	61]
Peu satisfait	12	12	11
Pas du tout satisfait	2	2	2
... la facilité de navigation	(n : 1687)	(n : 874)	(n : 813)
Très satisfait	23] 79	22] 78	24] 80
Assez satisfait	56]	56]	56]
Peu satisfait	17	18	16
Pas du tout satisfait	4	4	4

À nouveau, même si la forte majorité des répondants concernés (entre 78 % et 86 % au cumul des réponses positives au T2) sont satisfaits des aspects présentés au tableau, la facilité de navigation semble toutefois plus laborieuse pour un peu plus d'un utilisateur sur cinq (22 % au T2).

Concernant la clarté des informations du site, certains sous-groupes se distinguent toutefois significativement parmi les insatisfaits (peu ou pas du tout), soit ceux qui habitent dans les régions administratives de Montréal ou de la Montérégie (respectivement 25 % et 22 %).

Dans le même ordre d'idées, en lien avec la facilité de navigation, des proportions plus élevées d'insatisfaits sont observées parmi les 18 à 34 ans (30 %), mais également chez ceux qui habitent dans les régions administratives de Montréal (39 %) ou de la Montérégie (32 %).

SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE

QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse



NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'APPLICATION MOBILE	Total T1 + T2 (n : 571) %	Temps 2 (sept. 19) (n : 293) %	Temps 1 (mars 19) (n : 278) %
Très satisfait	35	38	32
Assez satisfait	53	49	56
Peu satisfait	11	11	11
Pas du tout satisfait	1	2	1
	88	87	88

Tout comme pour le site Web, la plupart des utilisateurs de l'application mobile de Québec 511 sont satisfaits (87 % aujourd'hui ou 88 % au total du T2 et du T1).

QE2. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs insatisfaits de l'application mobile de Québec 511, total des mentions (11 % de non-réponse)

Les insatisfaits de l'application mobile commentent autant sa structure (convivialité et facilité de navigation, présentation visuelle, fonctionnalité) que son contenu (information difficile à obtenir, à comprendre, insuffisante ou peu fiable). Le lecteur doit toutefois interpréter les résultats illustrés avec discernement en raison du nombre limité de répondants concernés.

LES MOTIFS D'INSATISFACTION Temps 2

	Sept. 19 (n : 34)	
	%	n
L'application n'est pas conviviale (navigation difficile)	47	16
L'information n'est pas complète (certaines infos non disponibles, etc.)	27	9
L'information n'est pas fiable (pas à jour)	18	6
L'information est difficile à comprendre	17	6
L'application manque de fonctionnalités (personnalisation, géolocalisation)	14	5
L'application est lente	13	4
La présentation visuelle laisse à désirer	9	3
L'application n'est pas stable (bogue, ne fonctionne pas toujours, etc.)	8	3
L'information est difficile à obtenir	2	1

Temps 1 : du 4 février au 5 mars 2019
 Temps 2 : du 29 août au 16 septembre 2019

SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE (SUITE)

QE3a-E3b. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse



NIVEAU DE SATISFACTION À L'ENDROIT DES ASPECTS RELATIFS À...	Total T1 + T2 %	Temps 2 (sept. 19) (%)	Temps 1 (mars 19) (%)
... la clarté des informations	(n : 570)	(n : 292)	(n : 278)
Très satisfait	28] 89	30] 89	25] 87
Assez satisfait	61]	59]	62]
Peu satisfait	10	10	12
Pas du tout satisfait	1	1	1
... la facilité de navigation	(n : 570)	(n : 291)	(n : 279)
Très satisfait	28] 82	30] 81	26] 82
Assez satisfait	54]	51]	56]
Peu satisfait	15	14	16
Pas du tout satisfait	3	5	2

Les résultats obtenus ici ne sont pas très différents de ceux en lien avec la satisfaction des utilisateurs du site Web dans la mesure où la très forte majorité des utilisateurs de ces interfaces sont satisfaits. Dans le même esprit, le niveau de satisfaction concernant la facilité de navigation chez les utilisateurs de l'application mobile est plus faible (81 %) que celui lié à la clarté des informations (89 %). Ajoutons enfin que les résultats de septembre sont similaires à ceux de la mesure de mars 2019.

Soulignons que les moins scolarisés (95 %) sont davantage satisfaits de la facilité de navigation dans l'application mobile.

A network diagram background consisting of a complex web of thin, light blue lines connecting various nodes. The nodes are represented by small circles in shades of blue, teal, and grey. Some nodes are larger and more prominent than others, and the overall structure is dense and interconnected.

Conclusions

CONCLUSIONS

Avant tout, soulignons que la quasi totalité des résultats obtenus en septembre 2019 (T2) ne sont pas différents d'un point de vue statistique de ceux observés en mars de la même année (T1). Hormis quelques variations dans le profil de sous-groupes de répondants, seulement deux résultats affichent des différences significatives entre T1 et T2. C'est le cas de la proportion des utilisateurs de Québec 511 qui l'utilisent en toutes saisons (41 % contre 28 % en mars 2019) et de l'utilité perçue des informations relatives aux travaux routiers (63 % contre 56 % en mars dernier).

À PROPOS DU PROFIL DES UTILISATEURS DU SERVICE...

- Le profil des utilisateurs du service Québec 511 n'a pas changé depuis la mesure de mars 2019. Ainsi, les hommes et les femmes sont dans des proportions similaires (respectivement 53 % et 47 %). La plupart des utilisateurs sont âgés de 35 à 64 ans (62 %) et près des trois quarts (73 %) ont un diplôme d'études collégiales ou plus. La majorité (70 %) possède au moins 20 ans d'expérience de conduite et le quart (24 %) parcourt 25 000 kilomètres ou plus par année sur les routes de la province.

... DE SON UTILISATION ET DE SES PLATEFORMES...

- Tout comme la dernière fois, environ le tiers (31 % comparativement à 34 % en mars 2019) des titulaires d'un permis de conduire ont utilisé le service au cours des 12 mois ayant précédé le sondage. Pour la mesure actuelle, les résidents des régions administratives du Bas-Saint-Laurent (49 %), du Saguenay-Lac-Saint-Jean (43 %), de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (60 %) ou de Chaudière-Appalaches (44 %) ont été plus nombreux (proportionnellement) à utiliser le service, alors que ceux des régions administratives de Montréal (28 %) et des Laurentides (24 %) ont été moins nombreux à le faire.
- Le site Web est l'interface du service la plus utilisée (79 %), suivi de l'application mobile (26 %), du service téléphonique (15 %) et des comptes Twitter pour les régions de Montréal, de Québec et de Lévis (3 %). Au total, 81 % des répondants ont utilisé une seule des trois principales plateformes (Web, téléphonique ou l'application mobile) au cours de la période de référence.
- L'application mobile est toujours la plateforme la plus fréquemment utilisée (± 20 fois en moyenne au cours des 12 derniers mois), suivie de Twitter chez ceux qui y ont accès (± 14 fois en moyenne, n : 27 répondants seulement) et du site Web (± 10 fois en moyenne). On retrouve le service téléphonique loin derrière (± 3 fois en moyenne).

... DE SON UTILITÉ PERÇUE...

- L'utilité perçue du service est peu contestée (85 % se disent d'accord). Règle générale, on utilise ce dernier quelques heures avant un déplacement (46 %) ou tout juste avant de prendre la route (35 %). En septembre, 51 % des répondants ont affirmé utiliser le service surtout l'hiver, alors qu'ils étaient 65 % de cet avis en mars. Toutefois, davantage de répondants disent le consulter à longueur d'année (41 % en septembre contre 28 % en mars 2019), ce qui pourrait expliquer en partie la diminution du premier résultat.
- La plupart des utilisateurs considèrent les informations portant sur les conditions routières hivernales comme les plus utiles (76 %). Viennent en deuxième lieu celles relatives aux travaux routiers (63 %), lesquelles rassemblent en septembre une proportion supérieure de répondants qu'en mars 2019 (63 % contre 56 %), puis enfin les événements en cours sur le réseau (53 %). Dans ces deux derniers cas toutefois, les informations semblent plus utiles à ceux qui habitent dans la RMR de Montréal.

... ET DE LA SATISFACTION À L'ENDROIT DES SERVICES

- Globalement, si la très forte majorité (90 %) des utilisateurs de Québec 511 sont satisfaits des services, ceux qui utilisent le site Web ou l'application mobile le sont moins à l'endroit de la clarté des informations (respectivement 11 % et 14 % d'insatisfaits selon la plateforme) et de la facilité de navigation (respectivement 22 % et 19 % selon la plateforme). Cela dit, dans son ensemble, le service de Québec 511 est toujours très bien perçu par ses utilisateurs.

A network diagram with various nodes and connecting lines, rendered in shades of teal and grey, positioned in the upper right corner of the slide.

Annexe 1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS			
Région			
• RMR de Québec	13	14	11
• RMR de Montréal	46	47	45
• Ailleurs au Québec	41	39	44
Sexe			
• Homme	53	100	0
• Femme	47	0	100
Groupes d'âge			
• 18 à 34 ans	24	24	24
• 35 à 44 ans	20	20	20
• 45 à 54 ans	22	21	23
• 55 ans ou plus	34	35	33
Niveaux de scolarité			
• Aucun/secondaire/DEP	27	31	24
• Collégial	27	26	28
• Universitaire	46	43	48
Langue maternelle			
• Français seulement	86	84	88
• Autre	14	16	12

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS (Suite)	%	%	%
Revenu familial brut annuel			
• Moins de 40 000 \$	13	11	16
• 40 000 \$ à 59 999 \$	15	14	16
• 60 000 \$ à 79 999 \$	14	14	14
• 80 000 \$ à 99 999 \$	14	16	12
• 100 000 \$ ou plus	33	37+	28-
• Préfère ne pas répondre	11	8-	14+

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS	%	%	%
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire?			
• 3 ans ou moins	3	3	4
• 4 à 9 ans	7	6	9
• 10 à 19 ans	20	20	19
• 20 à 30 ans	22	23	20
• Plus de 30 ans	48	48	48

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec?			
• Moins de 5 000 km	6	5-	8+
• 5 000 à 9 999 km	17	14-	21+
• 10 000 à 19 999 km	33	31	34
• 20 000 à 24 999 km	20	20	20
• 25 000 à 29 999 km	13	15+	10-
• 30 000 km ou plus	11	15+	7-
QSD4. Quelle est votre occupation principale?			
• Travailleur à temps plein	66	70+	62-
• Travailleur à temps partiel	6	4	7
• En recherche d'emploi	1	0	1
• À la maison sans travail rémunéré	2	1-	4+
• Étudiant	5	5	6
• Retraité	20	20	20
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route?			
• Oui	24	30+	17-
• Non, ne sait pas, préfère ne pas répondre	76	70-	83+

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous?			
• Services à domicile ou en entreprise	19	21	13
• Représentation commerciale	15	16	12
• Transport de personnes	11	9	13
• Camionnage/services de livraison	10	13+	3-
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	10	7-	18+
• Personnel spécialisé dans les services (policiers, facteurs, etc.)	9	8	11
• Cadre et gestionnaire	5	6	5
• Services de formation et d'éducation	4	2	10
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	4	4	4
• Travailleurs administratifs (fonctionnaires, etc.)	3	3	5
• Travailleur non spécialisé (ouvrier, etc.)	2	2	1
• Travailleur de la construction	2	2	1
• Préfère ne pas répondre	2	7	4
QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à...?			
• Un ordinateur	95	96	94
• Internet	93	94	91
• Un téléphone intelligent	90	92	87
• Un réseau cellulaire	78	83+	73-
• Une tablette électronique	65	63	67
• Un autre appareil du genre	1	1	1

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QSEL3. Durant la dernière année, avez-vous utilisé l'un des services de Québec 511?			
• Oui	31	32	30
• Non	69	68	70
QA1A. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisés parmi les suivants durant la dernière année?			
• Le site Web (www.quebec511.info)	79	77-	83+
• L'application mobile	26	31+	21-
• Le service téléphonique (ligne 511)	15	14	15
• Comptes Twitter de Québec 511	3	3	2
QA2A à D. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...	Moyenne	Moyenne	Moyenne
• Le service téléphonique	3,0	3,3	2,7
• Le site Web	9,9	9,4	10,3
• L'application mobile	19,5	21,5	16,0
• Les comptes Twitter (attention, n : 24 répondants seulement)	13,7	16,8	9,5
QA3. Depuis quand utilisez-vous le service Québec 511? Est-ce depuis...?	%	%	%
• 2019	8	8	7
• 2018	21	21	21
• 2017	20	20	21
• 2016	14	16	13
• Avant 2016	28	28	27
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	9	7	11

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs vert et rouge pour les écarts supérieurs ou inférieurs. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA4. Avez-vous utilisé le service Québec 511 surtout...?			
• En hiver	51	49	53
• À l'automne	1	2	1
• En été	6	7	4
• Au printemps	1	1	1
• En toutes saisons	41	41	41
A5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir du service Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous?			
• Les conditions routières hivernales	76	75	76
• Les travaux routiers	63	67+	57-
• Les événements en cours sur le réseau routier	53	54	51
• L'état de la circulation	2	2	2
• Les caméras de surveillance routière	1	2	1
• Autre	0	0	0
A6. Globalement, avez-vous été satisfait de l'information obtenue du service Québec 511?			
• Pas du tout satisfait	2	3	1
• Peu satisfait	8	8	8
• Assez satisfait	57	56	57
• Très satisfait	33	33	34

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs vert et rouge pour les écarts supérieurs ou inférieurs. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
A7. Êtes-vous d'accord pour dire que l'information obtenue du service Québec 511 a été utile pour planifier vos déplacements?			
• Tout à fait en désaccord	8	8	8
• Plutôt en désaccord	7	8	6
• Plutôt d'accord	46	45	47
• Tout à fait d'accord	39	39	39
A8ABC. Pour chacun des aspects suivants concernant le service Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives...? (sans la non-réponse)			
... aux conditions routières hivernales			
• Pas du tout/peu satisfait	5	6	4
• Assez/très satisfait	95	94	96
... aux travaux routiers			
• Pas du tout/peu satisfait	11	11	12
• Assez/très satisfait	89	89	88
... aux événements en cours sur le réseau routier			
• Pas du tout/peu satisfait	15	17	12
• Assez/très satisfait	85	83	88

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA9. À quel moment utilisez-vous le service Québec 511? Est-ce surtout...?			
• Quelques jours avant votre déplacement	4	3	4
• Quelques heures avant votre déplacement	46	47	46
• Tout juste avant de partir et de prendre la route	35	36	33
• Pendant un déplacement	7	7	7
• Tous ces choix	8	7	10
QA10a. Utilisez-vous les services Québec 511 pour planifier...			
• Des déplacements personnels de courte et moyenne distance	70	67-	73+
• Un grand déplacement comme le trajet d'un voyage	46	49	44
• Votre trajet régulier domicile-travail	23	20-	27+
• Vos déplacements sur la route dans le cadre de votre travail	21	23	19
• Autre	1	1	1
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	1	1	1
QA11a. Vous avez répondu précédemment avoir utilisé le site Web ou l'application mobile de Québec 511. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous aussi le service téléphonique de Québec 511? (liste des 5 principaux motifs d'utilisation)*			
• N'avait pas accès à Internet	27	14	29
• Pour signaler un problème sur la route (débris, accident, etc.)	20	17	23
• Pour s'informer des conditions routières (circulation, états des routes)	19	30	7
• Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	9	10	7
• L'information est plus précise	7	7	7

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

* Attention : faibles tailles d'échantillon pour les hommes et les femmes

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA12A,B. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours...? (réponse « oui »)			
... au site Web de Québec 511	74	85	15
... à l'application mobile de Québec 511	43	44	43
QA13a. Pour quelle raison préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site Web ou l'application mobile de Québec 511? (liste des 5 principales raisons)*			
• C'est rapide	16	18	14
• C'est plus facile	16	15	18
• C'est pratique	14	20	5
• Na pas accès aux services en ligne (n'a pas Internet/pas d'ordinateur, de téléphone)	11	8	17
• Préfère le contact humain	8	2	17
QA14. Seriez-vous intéressé à utiliser le site Web et/ou l'application mobile de Québec 511 pour planifier vos déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier?*			
• Oui	60	54	66
• Non/NSP/NRP	40	46	34
QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique de Québec 511, quelles(s) options(s) du menu avez-vous utilisée(s)?			
Option 1 : Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé	78	79	77
Option 2 : Signaler un incident ou faire une demande d'intervention	30	24	38
Option 3 : Obtenir un renseignement général	25	32	18
Option 4 : Faire une plainte	2	0	4

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

* Attention : faibles tailles d'échantillon pour les hommes et les femmes

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511?			
• Pas du tout/peu satisfait	9	11	6
• Assez/très satisfait	91	89	94
QB4. Concernant le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier (option 1), dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale?			
• Pas du tout/peu satisfait	13	14	12
• Assez/très satisfait	87	86	88
QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?			
• Oui	33	31	36
• Non/NSP/NRP	77	69	64
QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511?*			
• Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	57	46	68
• S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers	45	54	36
• S'informer sur des sujets généraux	22	28	17
• Faire une plainte ou un commentaire	7	14	0

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs vert et rouge pour les écarts supérieurs ou inférieurs. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

* Attention : faibles tailles d'échantillon pour les hommes et les femmes

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé?*			
• Pas du tout/peu satisfait	4	5	2
• Assez/très satisfait	96	95	98
QD1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site Web de Québec 511?			
• Pas du tout/peu satisfait	11	11	11
• Assez/très satisfait	89	89	89
QD2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait du site Web de Québec 511?*			
• Le site n'est pas convivial	52	43	60
• L'information est difficile à obtenir	34	38	29
• L'information est difficile à comprendre	23	23	24
• L'information est insuffisante	22	28	15
• L'information manque de fiabilité (pas à jour)	20	18	22
• La présentation visuelle laisse à désirer	18	20	17
• Le manque de fonctionnalités (filtre, localisation en temps réel, etc.)	6	2	11
• Le manque de qualité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	3	2	3
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	4	7	1

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.

* Attention : faibles tailles d'échantillon pour les hommes et les femmes

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QD3A,B. Pour chacun des aspects suivants concernant le site Web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?			
... la clarté des informations			
• Pas du tout/peu satisfait	14	14	14
• Assez/très satisfait	86	86	86
... la facilité de navigation			
• Pas du tout/peu satisfait	22	22	21
• Assez/très satisfait	78	78	79
QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511?			
• Pas du tout/peu satisfait	13	12	12
• Assez/très satisfait	87	88	88
QE2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de l'app. mobile de Québec 511?*			
• L'application n'est pas conviviale (navigation difficile)	47	38	62
• L'information n'est pas complète (certaines infos non disponibles, etc.)	27	30	21
• L'information n'est pas fiable (pas à jour)	18	27	--
• L'information est difficile à comprendre	17	15	19
• L'application manque de fonctionnalité (personnalisation. Géolocalisation, etc.)	14	15	14
• L'application est lente	13	20	0
• La présentation visuelle laisse à désirer	9	13	0
• L'application n'est pas stable (bogue, ne fonctionne pas toujours, etc.)	8	3	18
• L'information est difficile à obtenir	2	0	6
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	11	11	11

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs vert et rouge pour les écarts supérieurs ou inférieurs. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. * Attention : faibles tailles d'échantillon pour les hommes et les femmes

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QE3A,B. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?			
... la clarté des informations			
• Pas du tout/peu satisfait	11	12	9
• Assez/très satisfait	89	88	91
... la facilité de navigation			
• Pas du tout/peu satisfait	19	18	20
• Assez/très satisfait	81	82	80

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **vert** et **rouge** pour les écarts **supérieurs** ou **inférieurs**. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant.



Annexe 2

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

PLAN DE SONDAGE **Population cible**

Adultes détenteurs d'un permis de conduire valide au Québec, utilisateurs des services de Québec 511 au cours des 12 derniers mois (dernière année) et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

Base de sondage

L'échantillon a été tiré du panel Or de SOM. Le panel Or est un échantillon d'internautes recrutés de façon totalement aléatoire lors des sondages téléphoniques de SOM auprès de la population adulte du Québec. Il n'admet aucune inscription volontaire. C'est donc un panel aléatoire pour lequel il est possible de calculer une marge d'erreur d'échantillonnage.

Plan d'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage est de type stratifié non proportionnel en trois régions. Le tableau suivant présente la distribution des répondants selon leur région de résidence :

	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Nombre de répondants	1107	194	503	410

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire de base a été développé par le MTQ selon les versions d'études similaires. Par la suite, SOM a procédé à la révision, à l'informatisation et à la traduction du questionnaire. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant.

COLLECTE

Période de collecte

Sur 3 vagues consécutives d'une semaine chacune du 29 août 2019 au 16 septembre 2019.

Mode d'entrevues

Entrevues Web auprès du panel Or de SOM.
Invitations par courriel gérées par SOM.
Collecte Web sur les serveurs de SOM.

Résultats des appels (les résultats détaillés sont présentés à la page suivante)

Taux de réponse : 16,9 %.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB			
Taille de l'échantillon	21 670	Courriel indiquant refus de répondre	0
Nombre d'entrevues visées	1 300	Désabonnement	43
INVITATIONS ENVOYÉES		Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
Invitations envoyées (A)	21 659	UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	3 937
Adresse de courriel sur la liste noire	7	UNITÉ NON JOINTE	
Échec lors de l'envoi du courriel	4	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Quota de l'utilisateur dépassé	6
Questionnaires complétés	1 107	Détection par antipourriels	10
Hors de la population visée	2 531	Autres messages de retour non reconnus	82
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ NON JOINTE TOTALE (D)	98
Unité jointe répondante totale (B)	3 638	UNITÉ INEXISTANTE	
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (usager@)	142
Accès lorsque collecte de la strate terminée	144	Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte terminée	33	Duplicata	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		UNITÉ INEXISTANTE TOTALE (E)	142
Abandon durant le questionnaire	79	TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	18,3 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	92,4 %
		TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	16,9 %

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

Les résultats ont été pondérés avec les distributions suivantes, en incluant les non admissibles (non-utilisateurs de Québec 511) :

- Distribution conjointe âge-sexe (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) dans les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec), selon les données de la SAAQ en 2017;
- La population des titulaires de permis de conduire des 17 régions administratives du Québec en regroupant la Côte-Nord, l'Abitibi-Témiscamingue et le Nord-du-Québec, selon les données de la SAAQ en 2017;
- Selon la distribution de cette population en trois régions (RMR de Montréal, RMR de Québec, ailleurs au Québec) au dernier recensement 2016.

Une pondération multivariée à 10 itérations par la méthode itérative du quotient est réalisée pour assurer une représentation fidèle à toutes ces distributions.

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB.

Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les principales variables socioéconomiques des panélistes de SOM, de même que certaines autres variables utiles à l'analyse des résultats.

MARGES D'ERREUR

Le tableau ci-contre présente les marges d'erreur de l'étude sur la base de l'ensemble des répondants (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues complétées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération. Il s'agit du ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur.

Dans le tableau ci-contre par exemple, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 774 ($1107 \div 1,431$).

MARGES D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Régions métropolitaines de recensement			
	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
NOMBRE D'ENTREVUES	1107	194	503	410
EFFET DE PLAN	1,431	1,544	1,284	1,500
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	0,7 %	1,7 %	1,0 %	1,2 %
95 % ou 5 %	1,5 %	3,8 %	2,2 %	2,6 %
90 % ou 10 %	2,1 %	5,2 %	3,0 %	3,6 %
80 % ou 20 %	2,8 %	7,0 %	4,0 %	4,7 %
70 % ou 30 %	3,2 %	8,0 %	4,5 %	5,4 %
60 % ou 40 %	3,5 %	8,6 %	4,9 %	5,8 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,5 %	8,7 %	5,0 %	5,9 %

À noter :

- La marge d'erreur est plus grande lorsque les résultats concernent un sous-groupe de l'échantillon;
- La marge d'erreur varie selon la proportion estimée : elle est plus grande lorsque le résultat est de 50 % et plus petite à mesure que le résultat s'éloigne de 50 %.