



MONTRÉAL

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 SUR LES BESOINS, LES ATTENTES ET LA SATISFACTION DES USAGERS DU SERVICE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL
PRÉSENTÉ À LA
DIRECTION DES COMMUNICATIONS, MTQ

AVRIL 2014

RÉF. : R14100v1p8p1MTQ(QUÉBEC511).ppt

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|-----------|---|
| 03 | /CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE |
| 05 | /FAITS SAILLANTS |
| 09 | /CHAPITRE 1 : PROFIL DES UTILISATEURS DU SERVICE QUÉBEC 511 |
| 17 | /CHAPITRE 2 : COMPORTEMENTS ET ATTITUDES ENVERS LE SERVICE QUÉBEC 511 |
| 26 | /CHAPITRE 3 : LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE |
| 35 | /CHAPITRE 4 : LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE DES PRÉPOSÉS |
| 42 | /CHAPITRE 5 : LE SERVICE INTERNET |
| 52 | /CHAPITRE 6 : L'APPLICATION MOBILE IPHONE OU ANDROID |
| 59 | /CHAPITRE 7 : INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL ET MÉDIAS SOCIAUX |
| 64 | /CHAPITRE 8 : LES NON-UTILISATEURS |
| 69 | /CONCLUSIONS |

ANNEXES

- /1. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2. QUESTIONNAIRE

CONTEXTE ET OBJECTIF

- Depuis l'automne 2008, le ministère des Transports du Québec (MTQ) offre aux usagers de la route le service d'aide à la planification des déplacements Québec 511 Info Transports. Accessible 24 sur 24 et 7 jours sur 7, partout au Québec, ce service est un portail intégré multimodal qui offre aux usagers du réseau routier québécois de l'information générale et de l'information spécifique sur l'état du réseau routier selon différents modes de prestation (service téléphonique, service Web et applications mobiles pour téléphone intelligent).
- Par la tenue d'un sondage à deux volets, soit un volet téléphonique et un volet Web, le MTQ souhaite évaluer les besoins, les attentes et la satisfaction des usagers du service Québec 511.
- Dans un premier temps, l'étude évalue les comportements et les attitudes à l'égard du service en général ainsi que l'utilisation de ce service sur les habitudes de déplacement des usagers. Par la suite, pour chacun des modes de prestation (service téléphonique RVI, service téléphonique avec préposé, service Internet, applications mobiles pour téléphone intelligent), on évalue le taux de satisfaction des usagers et les motifs d'insatisfaction le cas échéant de même que le niveau de satisfaction par rapport à certaines dimensions spécifiques du service qui varient d'un mode de prestation à l'autre.
- Du fait que cette étude est réalisée depuis déjà quelques années, on souhaite aussi comparer les résultats avec ceux des éditions antérieures pour mieux comprendre et apprécier l'évolution de la situation et dégager des pistes d'amélioration du service.

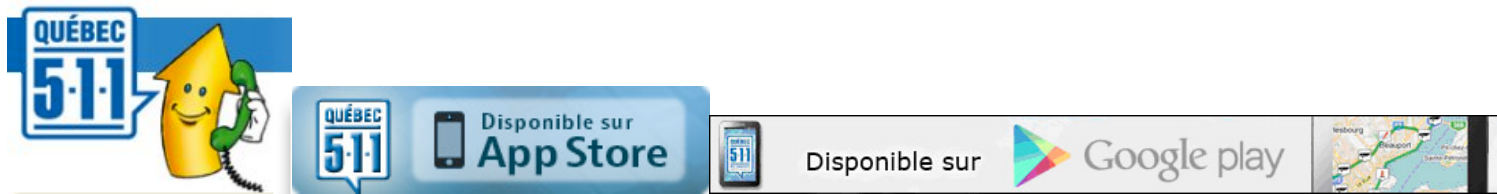
POPULATION CIBLE

- La population visée par l'enquête est constituée des titulaires de permis de conduire valides au Québec qui ont déjà utilisé le service Québec 511. Depuis cette année, la population des non-utilisateurs est également sondée afin de connaître les motifs de non-utilisation ainsi que les sources d'information consultées autres que le service Québec 511.

ÉCHANTILLONNAGE

- 754 répondants-utilisateurs du service pour le sondage téléphonique ainsi que 443 non-utilisateurs
- 788 répondants-utilisateurs du service pour le sondage Web ainsi que 500 non-utilisateurs

- COLLECTE**
- Pour le sondage téléphonique : du 13 février au 12 mars 2014; taux de réponse : 44,2 %
 - Pour le sondage Web : du 19 au 20 février 2014; taux de réponse : 35,4 %
- PONDÉRATION**
- Une pondération en deux phases. Une première s'appliquant à l'ensemble des titulaires de permis de conduire utilisateurs ou non de Québec 511 (Web : n= 2 642, téléphonique : n=3 863) en fonction des plus récentes statistiques de distribution des titulaires de permis de conduire québécois selon l'âge, le sexe et la région. Par la suite, une deuxième pondération s'appliquant aux répondants de l'enquête (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511 (Web : n= 1 288, téléphone : n= 1 197) selon les mêmes critères déjà appliqués en phase 1.
- MARGE D'ERREUR**
- La marge d'erreur d'échantillonnage maximale est, au niveau de confiance de 95 % :
 - Sondage téléphonique : 4,6 % (utilisateurs) et 5,6 % (non-utilisateurs)
 - Sondage Web : 4,1 % (utilisateurs) et 5,0 % (non-utilisateurs)
- COMPARAISONS**
- Les résultats de 2014 sont comparés pour les sondages téléphonique et Web. Les écarts **supérieurs** entre les deux sondages sont indiqués en **bleu** alors que le **rouge** s'applique aux écarts **inférieurs**. Les différences significatives entre divers sous-groupes de répondants (ex. : le sexe) sont relevées sur la base du sondage téléphonique regroupant également la population non internaute. Afin de présenter l'évolution des indicateurs, les résultats des sondages téléphoniques antérieurs sont également comparés à l'aide de flèches (↗↘).
 - Pour le sondage Web, seuls les résultats de 2013 et de 2014 sont comparés, car ceux de 2012 et 2011 ont été obtenus avec des échantillons non probabilistes qui ne permettent pas de relever des écarts significatifs pour ces années.
 - SOM a réalisé l'étude de 2013 comportant 752 répondants pour le volet téléphonique et 760 pour le volet Web. En 2012, l'étude a été réalisée par Ad Hoc et comportait 750 répondants pour le volet téléphonique et 779 pour le volet Web.
 - Réalisée par Léger Marketing, l'étude de 2011 comportait 750 entrevues téléphoniques et 761 entrevues Web.



FAITS SAILLANTS

QUI SONT LES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511?

- Une clientèle qui représente de 25 % à 30 % des titulaires de permis de conduire, active sur le marché du travail (environ 75 % de travailleurs) et qui compte peu de retraités (autour de 15 %) ou de sans-emploi et d'étudiants (environ 10 %).
- Une clientèle plus éduquée que la moyenne au Québec (environ 44 % ont un diplôme universitaire) et qui bénéficie de revenus par ménage élevés (entre 41 % et 54 % gagnent 80 000 \$ ou plus).
- Des conducteurs expérimentés (environ les deux tiers cumulent au moins 20 années en conduite automobile) dont au moins le quart parcourt 25 000 km ou plus par année.
- Une sous-représentation des usagers dans la région administrative de Montréal, car celle-ci compte moins de conducteurs que les banlieues en périphérie.
- Environ les deux tiers des usagers possèdent un téléphone intelligent.

POUR QUELS MOTIFS UTILISENT-ILS QUÉBEC 511?

- Quel que soit le service utilisé (téléphone, Internet ou application mobile), c'est surtout pour faciliter ses déplacements routiers. Ainsi, les usagers sont à l'affût d'informations portant sur les conditions routières hivernales, les travaux routiers ou les événements en cours sur le réseau. Les demandes de renseignements, le signalement d'incidents ou d'accidents ainsi que le dépôt de plaintes viennent au second rang.

QUEL EST LEUR NIVEAU D'INTÉRÊT ENVERS CERTAINS ÉLÉMENTS?

- Le haut niveau d'utilité perçue à l'égard du planificateur d'itinéraire, des prévisions météo ou de la présence de travaux routiers municipaux indique un réel intérêt envers toute information permettant d'optimiser un déplacement en automobile.

- La disponibilité de stationnement en centre urbain ou l'information relative au transport en commun viennent au second plan.

QUELLES SONT LES SOURCES D'INFORMATION CONSULTÉES SUR L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER?

- Environ 65 % des utilisateurs ont recours au service de Québec 511, suivi de l'information disponible à la radio (téléphonique : 14 %, Web : 50 %) ou sur le site Web de MétéoMédia (téléphonique : 14 % ou Web : 46 %), dans le cadre des nouvelles à la radio ou à la télévision (tél. : 5 % ou Web : 27 %) ou sur la chaîne télévisée de MétéoMédia (tél. : 6 % ou Web : 18 %).

QUELS SONT LES SERVICES UTILISÉS ET QUAND?

- Surtout le site Internet de Québec 511 qui dessert environ 81 % des usagers et dont la fréquentation sur une base régulière ou occasionnelle est en croissance depuis 2011.
- En deuxième lieu, le volet téléphonique du service pour 49 % des usagers. Un taux constant depuis 2011. L'assistance aux préposés tend toutefois à diminuer depuis 2011 et représente moins de 10 % de l'ensemble des usagers en 2014.
- Environ le tiers des utilisateurs ont recours à l'application mobile pour téléphone intelligent iPhone ou Android et une majorité d'entre eux (autour des deux tiers) le font sur une base régulière ou occasionnelle.
- Pour plus de la moitié des usagers, les services de Québec 511 sont utilisés sur une base occasionnelle lors de déplacements plus importants ou pour planifier de grands déplacements tels qu'un voyage (environ le tiers).
- Les services sont surtout consultés juste avant le déplacement (environ 56 % des usagers) ou quelques heures avant (environ les deux tiers).

COMMENT SONT ÉVALUÉS LES SERVICES DE QUÉBEC 511?

- Le **service téléphonique** : un excellent taux de satisfaction globale (très et plutôt satisfait, environ 90 %) qui se maintient depuis 2011. Un taux de « très satisfait » plus faible qu'en 2011 et 2012. Des aspects du service qui sont également très appréciés avec environ 90 % des usagers se disant « très » ou « plutôt satisfait » quant à la fiabilité et l'exactitude des informations sur les conditions routières hivernales, sur les travaux routiers ou sur les événements en cours ainsi que pour la rapidité d'accès aux informations. La facilité d'utilisation de la RVI reçoit toutefois une moins bonne appréciation (environ 78 %).
- L'**assistance aux préposés** du service téléphonique obtient également des taux d'appréciation de plus de 90 % (très ou plutôt d'accord) pour la clarté des réponses, la courtoisie des employés ainsi que pour la promulgation d'informations fiables, exactes et à jour. L'accessibilité des préposés est toutefois moins bien évaluée (environ 85 %), plus particulièrement les heures de service qui constituent un certain irritant (environ 70 % de très ou plutôt d'accord).
- Le **site Internet** est très apprécié avec un taux de satisfaction globale se chiffrant autour de 93 % (très ou plutôt satisfait) et qui se maintient depuis 2011. Chacun des aspects du service récolte un niveau d'appréciation élevé avec des notes de 92 % pour la clarté des informations, la fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux événements en cours ou aux travaux routiers. Ce dernier aspect présente toutefois une baisse significative par rapport à 2011 (96 % contre 92 % en 2014). La rapidité d'accès aux informations est également jugée fort satisfaisante (91 %) tandis que la facilité de navigation s'avère moins appréciée par rapport à 2011 (baisse significative de 95 % en 2011 à 89 % en 2014).

- L'**application mobile** pour téléphone intelligent iPhone ou Android obtient un taux de satisfaction globale de 92 % en 2014 ainsi que des niveaux similaires pour chacun des aspects évalués (variant de 86 % à 93 % selon le mode de sondage).

QUELS SONT LES BÉNÉFICES DE L'USAGE DE QUÉBEC 511?

- Au moins 90 % des utilisateurs sont d'accord (tout à fait ou plutôt d'accord) avec le fait que le service de Québec 511 leur permet de bien planifier leurs déplacements ou de se déplacer en toute sécurité.
- Dans une moindre mesure, au moins les trois quarts des usagers estiment que le service leur permet d'arriver à temps à leur destination ou d'éviter la congestion routière.
- Le niveau d'accord concernant ce dernier point accuse toutefois une baisse significative par rapport à la dernière édition (de 82 % en 2013 à 75 % en 2014).
- Finalement, plus de la moitié des usagers jugent préférable de modifier leur itinéraire prévu ou de déplacer le moment de leur départ à la suite de la consultation de Québec 511.

DES ATTENTES À L'ÉGARD DE QUÉBEC 511?

- Environ la moitié des utilisateurs de Québec 511, qui détiennent un téléphone intelligent, souhaitent recevoir de l'information en temps réel sur le réseau routier qui les intéresse.
- De loin, ces derniers privilégient le message texte (environ 59 %), suivi du courriel (environ 25 %) et des médias sociaux (environ 11 %).
- Les informations souhaitées sont similaires à celles justifiant l'utilisation de Québec 511 et visent à optimiser les déplacements routiers des usagers du service : état du réseau routier (accidents, entraves, pannes, etc.), conditions routières et, dans une moindre mesure, avertissements en vigueur et fluidité de la circulation.

- La présence de Québec 511 sur les médias sociaux tels que Twitter est peu connue. Selon le mode de sondage, de 6 % à 11 % des utilisateurs de la région de Montréal, qui ont un compte Twitter, connaissent celui de Québec 511.
- Parmi les détenteurs d'un compte Twitter de l'extérieur de la région de Montréal, au moins la moitié souhaite suivre le compte de Québec 511 si ce dernier était disponible dans leur région.

QUI SONT LES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511?

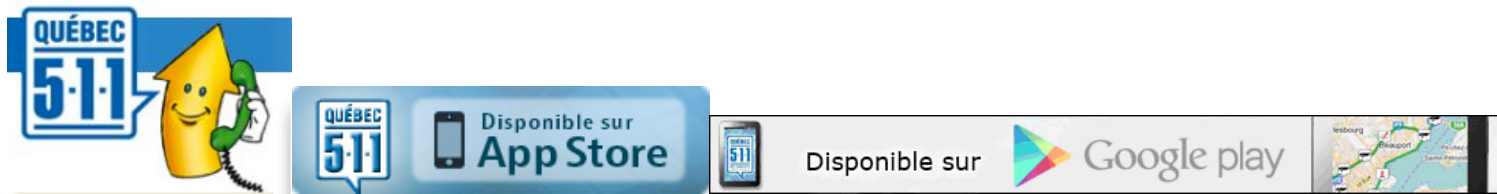
- Des détenteurs de permis de conduire actifs sur le marché du travail (autour de 63 %) ou retraités (26 % pour chacun des deux sondages). Les sans-emploi et les étudiants comptent pour environ 10 % des non-utilisateurs.
- Des conducteurs expérimentés, dont plus de la moitié (autour de 51 %) cumule au moins 30 années en conduite automobile. Il s'agit d'une proportion plus élevée que chez les utilisateurs (42 %).
- Des conducteurs automobiles faisant un usage plus restreint de leur véhicule. La majorité des non-utilisateurs (autour de 68 %) parcourent annuellement 20 000 km ou moins par rapport aux usagers de Québec 511 (environ 52 %).
- À l'instar des utilisateurs, les non-utilisateurs comptent peu de conducteurs de moins de 25 ans (moins de 10 %). Les personnes de 55 ans ou plus sont toutefois plus représentées (39 % pour les deux sondages) par rapport aux usagers du service (environ 24 %).
- Contrairement aux utilisateurs, les non-utilisateurs présentent une proportion plus importante de personnes (entre 39 % et 50 %) ayant atteint tout au plus un niveau d'études secondaires (entre 22 % et 27 % chez les non-utilisateurs).

POURQUOI LES SERVICES DE QUÉBEC 511 NE SONT-ILS PAS UTILISÉS?

- Surtout parce que les répondants n'en ressentent tout simplement pas le besoin (67 % pour les deux sondages).
- Près du tiers des non-utilisateurs (tél. : 26 %, Web : 36 %), déclarent également ne pas connaître les services de Québec 511.
- Plus marginalement, les non-utilisateurs estiment qu'une autre source d'information répond mieux à leurs besoins (tél. : 8 %, Web : 16 %).

QUELLES SONT LES SOURCES D'INFORMATION CONSULTÉES SUR L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER?

- Plusieurs sources de renseignements sont consultées, mais il s'agit essentiellement de médias radiophoniques ou télévisuels. Selon l'un ou l'autre des sondages, environ le quart des non-utilisateurs s'informent sur l'état du réseau routier par l'entremise de la radio (tél. : 26 %, Web : 49 %), de la chaîne télévisée MétéoMédia (tél. : 24 %, Web : 25 %) ou en écoutant les nouvelles à la radio ou à la télévision (tél. : 22 %, Web : 26 %).
- Les non-utilisateurs provenant du sondage Web consultent davantage que leurs homologues du sondage téléphonique le site Internet de MétéoMédia (tél. : 10 %, Web : 34 %) ou celui de Google (tél. : 6 %, Web : 17 %). Ils écoutent également plus les émissions matinales à la télévision (tél. : 6 %, Web : 23 %).



CHAPITRE 1 : PROFIL DES UTILISATEURS DU SERVICE QUÉBEC 511

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



PROFIL DÉMOGRAPHIQUE COMPARÉ DES UTILISATEURS (Tous les utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse)

| DISTRIBUTION RÉGIONALE | Téléphonique (n : 754) % | Web (n : 788) % |
|------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Montréal | 18 | 19 |
| Montérégie | 22 | 21 |
| Laurentides | 9 | 7 |
| Lanaudière | 5 | 5 |
| Québec | 9 | 9 |
| Chaudière-Appalaches | 7 | 7 |
| Autre | 30 | 32 |

| ÂGE | Téléphonique (n : 754) % | Web (n : 788) % |
|----------------|-----------------------------|--------------------|
| 18-24 ans | 5 | 8 |
| 25-34 ans | 18 | 23 |
| 35-44 ans | 26 | 20 |
| 45-54 ans | 31 | 20 |
| 55-64 ans | 13 | 17 |
| 65 ans ou plus | 7 | 12 |

| LANGUE MATERNELLE | Téléphonique (n : 754) % | Web (n : 788)* % |
|-------------------|-----------------------------|---------------------|
| Français | 91 | 90 |
| Anglais | 5 | 10 |
| Autre | 4 | 5 |

| EXPÉRIENCE DE CONDUITE | Téléphonique (n : 754) % | Web (n : 788) % |
|------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Moins de 10 ans | 9 | 15 |
| 10-19 ans | 21 | 22 |
| 20-30 ans | 28 | 22 |
| Plus de 30 ans | 42 | 41 |

| DISTANCES PARCOURUES PAR ANNÉE | Téléphonique (n : 752) % | Web (n : 780) % |
|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Moins de 10 000 km | 22 | 24 |
| 10 000 - 20 000 km | 29 | 29 |
| 20 000 - 25 000 km | 20 | 22 |
| 25 000 - 30 000 km | 11 | 14 |
| Plus de 30 000 km | 18 | 11 |

| SCOLARITÉ | Téléphonique (n : 751) % | Web (n : 780) % |
|---------------------|-----------------------------|--------------------|
| Secondaire ou moins | 22 | 27 |
| Collégiale | 30 | 32 |
| Universitaire | 48 | 41 |

| OCCUPATION | Téléphonique (n : 751) % | Web (n : 779) % |
|-------------|-----------------------------|--------------------|
| Travailleur | 80 | 68 |
| Sans emploi | 4 | 6 |
| Étudiant | 4 | 7 |
| Retraité | 12 | 19 |

| REVENU DU MÉNAGE | Téléphonique (n : 652) % | Web (n : 662) % |
|---------------------|-----------------------------|--------------------|
| Moins de 40 000 \$ | 10 | 17 |
| 40 000 – 60 000 \$ | 17 | 22 |
| 60 000 – 80 000 \$ | 19 | 20 |
| 80 000 – 100 000 \$ | 13 | 15 |
| Plus de 100 000 \$ | 41 | 26 |

| SEXE | Téléphonique (n : 754) % | Web (n : 788) % |
|-------|-----------------------------|--------------------|
| Homme | 58 | 52 |
| Femme | 42 | 48 |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

* Mentions multiples

PROFIL DES RÉPONDANTS (UTILISATEURS DE QUÉBEC 511)

UNE CLIENTÈLE DE TRAVAILLEURS, DE CONDUCTEURS EXPÉRIMENTÉS, SCOLARISÉS ET AYANT DE BONS REVENUS

Le tableau de la page précédente présente le profil démographique des répondants qui utilisent le service Québec 511. Ce profil comporte des caractéristiques similaires à celui présenté pour 2013, soit :

- Une clientèle essentiellement constituée de travailleurs (autour de 75 %, tél. : 80 %, Web : 68 %). Les retraités comptent pour environ 15 % des usagers alors que les sans-emploi et les étudiants en représentent environ 10 %.
 - Des usagers dont les revenus sont relativement élevés par rapport à la moyenne de la population. Entre 41 % et 54 % des répondants ont déclaré des revenus familiaux supérieurs à 80 000 \$.
 - Une clientèle nettement plus éduquée que la moyenne de la population avec une proportion d'environ 44 % déclarant avoir complété une scolarité universitaire.
 - Une répartition par sexe relativement équilibrée (voisine de moitié-moitié).
 - Les usagers de Québec 511 sont des conducteurs automobiles expérimentés dont autour des deux tiers d'entre eux (tél. : 70 %, Web : 63 %) cumulent au moins 20 ans d'expérience.
 - Les anglophones, et surtout les allophones, sont un peu sous-représentés par rapport à leur importance réelle dans la population. Bien sûr, à l'inverse, les francophones sont un peu surreprésentés.
 - En termes de distribution par âge, on retrouve relativement peu (moins de 10 %) d'utilisateurs de moins de 25 ans. La masse des utilisateurs est âgée de 25 à 54 ans.
- Enfin, en termes de distribution régionale, on remarque qu'une région, comme Montréal par exemple, est sous-représentée, si on la compare par exemple à la Montérégie. Il faut dire que c'est à Montréal que l'on retrouve la grande majorité des non-francophones d'une part, mais aussi une plus grande proportion de gens qui n'ont pas de véhicule automobile par rapport aux périphéries et aux régions plus loin des grands centres urbains.

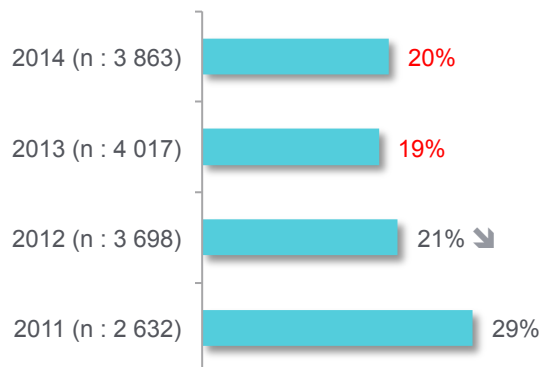
TAUX D'UTILISATION DU SERVICE QUÉBEC 511

Modifié la question en ajoutant ... Au cours des 12 derniers mois,

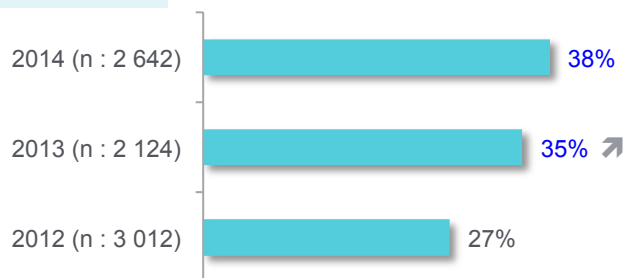
QSEL3. « **AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE, LE SITE INTERNET OU L'APPLICATION MOBILE POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT DE QUÉBEC 511 INFO TRANSPORTS? »** »

(Base : titulaires de permis de conduire)

SONDAGES TÉLÉPHONIQUES



SONDAGES WEB



Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages
↗↘ : Écart significatif par rapport à l'année précédente

UN TAUX D'UTILISATION D'ENVIRON 20 % SELON LE SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

Parmi les 3 863 titulaires de permis de conduire interrogés par téléphone en 2014, 20 % ont dit avoir déjà utilisé le service téléphonique, le service Internet ou l'application mobile pour téléphone intelligent de Québec 511. Ce taux est similaire à celui observé en 2013 (19 %) et en 2012 (21 %), mais statistiquement inférieur à celui de 2011 (29 %).

UN TAUX SUPÉRIEUR LORS DES SONDAGES WEB

Le taux d'utilisation du service obtenu par le sondage Web est similaire à celui de la dernière édition (38 % contre 35 % pour 2013), mais s'avère toujours plus élevé que ceux observés pour les sondages téléphoniques (20 % contre 19 % pour 2013).

À notre avis, la vérité se trouve entre les deux estimations. Sous prétexte de ne pas participer au sondage téléphonique, des répondants déclarent ne pas utiliser le service Québec 511. Ceci a pour effet de sous-estimer la proportion d'utilisateurs.

Pour le sondage Web, deux situations sont présentes. D'une part, les internautes non intéressés par le sujet ne participent tout simplement pas au sondage. D'autre part, du fait que le recours à Québec 511 se fait largement sur Internet, le taux d'utilisation du service est supérieur au sein des internautes par rapport à celui auprès de ceux n'utilisant pas l'Internet. En conséquence, les sondages Web surestiment inévitablement la proportion d'utilisateurs.

À notre avis, la meilleure estimation quant au taux d'utilisation serait de l'ordre de 29 %, soit une situation à mi-chemin entre ces deux estimations.

TAUX D'UTILISATION SELON LES DIFFÉRENTS MODES DE PRESTATION DE SERVICES

QA5. « UTILISEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT, OCCASIONNELLEMENT, RAREMENT OU JAMAIS LES SERVICES SUIVANTS DE QUÉBEC 511? »

(Base : utilisateurs de Québec 511 Info Transports, excluant la non-réponse)

| | SONDAGE TÉLÉPHONIQUE | | | SONDAGE WEB | | |
|-------------------------|--|------------------------------|--|--|------------------------------|--|
| | Québec 511 Téléphone (n : 754) % | Sur le Web (n : 753) % | Application mobile iPhone ou Android (n : 750) % | Québec 511 Téléphone (n : 787) % | Sur le Web (n : 788) % | Application mobile iPhone ou Android (n : 785) % |
| Régulièrement | 3 | 14 | 7 | 2 | 13 | 7 |
| Occasionnellement | 17 | 36 | 16 | 18 | 49 | 16 |
| Rarement | 29 | 27 | 8 | 29 | 23 | 13 |
| Sous-total utilisateurs | 49 | 77 | 31 | 49 | 85 | 36 |
| Jamais | 51 | 23 | 69 | 51 | 15 | 64 |

Nouvelle question!

QH1. « AVEZ-VOUS UN TÉLÉPHONE INTELLIGENT? »

(Base : clients de Québec 511 qui n'utilisent pas l'application mobile)

(n=520)
51 %

% OUI

(n=496)
50 %

BASE TOUS : 66 %
(n=753)



BASE TOUS : 68 %
(n=787)

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

TAUX D'UTILISATION SELON LES DIFFÉRENTS MODES DE PRESTATION DE SERVICES - SUITE

LE MODE INTERNET : DE LOIN LE PLUS UTILISÉ

Parmi les utilisateurs de Québec 511, le site Web est le mode de prestation le plus populaire avec une forte majorité d'environ 81 % d'utilisateurs (tél. : 77 %, Web : 85 %) qui ont déclaré y avoir recours de façon régulière, occasionnelle ou rarement.

- Le taux d'utilisation du service Internet sur une base occasionnelle est significativement plus élevé au plan statistique chez les répondants du sondage Web (49 %) que ceux du sondage téléphonique (36 %).

En second lieu, près de la moitié des répondants (tél. et Web : 49 %) utilisent le mode de prestation téléphonique alors qu'environ le tiers (tél. : 31 %, Web : 36 %) a recours à une application mobile pour téléphone intelligent (iPhone ou Android).

Selon le sondage téléphonique, l'utilisation du volet téléphonique de Québec 511 (sur une base régulière, occasionnelle ou rarement) s'avère nettement plus marquée au sein des sous-groupes suivants :

- Les retraités (77 %) par rapport aux travailleurs à temps plein (46 %);
- Les conducteurs âgés de 55 et plus (68 %) contre ceux âgés de 35 à 44 ans (40 %);
- Les conductrices qui résident à l'extérieur des régions métropolitaines de Montréal et Québec (56 %) par rapport à leurs homologues de la région métropolitaine de Québec (39 %);
- Ceux qui détiennent un diplôme d'études secondaires ou moins (73 % contre 41 % chez les universitaires).

Quant aux services sur Internet, ils sont utilisés davantage par les universitaires (84 % contre 61 % chez ceux qui ont un diplôme de niveau secondaire ou moins) et les conducteurs de la région métropolitaine de Québec (87 % contre 77 % dans l'ensemble).

Le sondage Web nous indique que l'usage de l'application mobile pour téléphone intelligent (iPhone ou Android) est plus important chez les hommes (41 %) que chez les femmes (31 %). On observe également un taux d'usage croissant avec le nombre de kilomètres parcourus annuellement (passant de 30 % pour moins de 5 000 km à 59 % pour 30 000 km ou plus).

LA MAJORITÉ DES UTILISATEURS DÉTIENNENT UN TÉLÉPHONE INTELLIGENT

Parmi les utilisateurs du service de Québec 511 n'ayant pas recours à l'application mobile du fait qu'ils utilisent le volet téléphonique ou le site Web, environ la moitié (tél. : 51 %, Web : 50 %) déclare détenir un téléphone intelligent. Sur la base de tous les utilisateurs interrogés dans cette étude, cette proportion grimpe autour de 67 % selon les deux modes de collecte.

Selon le sondage téléphonique, la détention d'un téléphone intelligent est nettement plus élevée au sein des sous-groupes suivants sur la base de tous les utilisateurs :

- Les répondants ayant une expérience de conduite automobile de moins de 10 ans (85 % contre 55 % chez ceux ayant plus de 30 ans d'expérience);
- Les utilisateurs résidant dans la région métropolitaine de Montréal (75 % contre 55 % chez ceux résidant ailleurs en province en excluant la région métropolitaine de Québec);
- Les travailleurs à temps plein (71 % contre 38 % chez les retraités).
- Finalement, mentionnons que la détention d'un téléphone intelligent croît proportionnellement avec le revenu du ménage (passant de 46 % pour ceux gagnant moins de 40 000 \$ par année à 80 % pour les 100 000 \$ ou plus).

TAUX D'UTILISATION SELON LES DIFFÉRENTS MODES DE PRESTATION DE SERVICES - SUITE

PROPORTION D'UTILISATEURS (QUELLE QUE SOIT LA FRÉQUENCE D'UTILISATION) ET D'UTILISATEURS RÉGULIERS OU OCCASIONNELS DE QUÉBEC 511 SELON LE MODE DE PRESTATION DE SERVICES

| MODE DE PRESTATION | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|
| | Téléphonique % (n : 754) | Web % (n : 787) | Téléphonique (n : 752) % | Web (n : 760) % | Téléphonique (n : 750) % | Web (n : 779) % | Téléphonique (n : 750) % | Web (n : 761) % |
| TÉLÉPHONE | | | | | | | | |
| Réguliers ou occasionnels | 20 | 20 | 22 | 21 | 21 | 25 | 16 | 18 |
| TOTAL | 49 | 49 | 54 | 50 | 52 | 59 | 49 | 45 |
| INTERNET | (n : 753) | (n : 788) | | | | | | |
| Réguliers ou occasionnels | 50 | 62 | 54 ↗ | 67 | 45 ↗ | 58 | 36 | 45 |
| TOTAL | 77 | 85 | 81 ↗ | 89 | 73 | 84 | 72 | 90 |
| MOBILE (iPhone ou Android) | (n : 750) | (n : 785) | | | | | | |
| Réguliers ou occasionnels | 23 | 23 | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
| TOTAL | 31 | 36 | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
| iPHONE / iPAD | | | | | | | | |
| Réguliers ou occasionnels | ND | ND | 16 | 17 | 11 | 11 | 6 | 8 |
| TOTAL | ND | ND | 24 ↗ | 27 | 16 | 18 | 15 | 17 |
| ANDROID | | | | | | | | |
| Réguliers ou occasionnels | ND | ND | 10 | 8 | 7 | 7 | ND | ND |
| TOTAL | ND | ND | 15 | 15 | 11 | 14 | ND | ND |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages
 ↗ ↘ : Écart significatif par rapport à l'année précédente

SERVICE TÉLÉPHONIQUE ET PAR INTERNET : UNE INCIDENCE SIMILAIRE À L'AN PASSÉ

Le tableau de la page précédente présente les proportions d'utilisateurs réguliers ou occasionnels de même que la proportion totale d'utilisateurs (c'est-à-dire en incluant ceux qui n'utilisent le service que rarement) pour les quatre dernières années.

Les résultats sont présentés pour les sondages téléphoniques et Internet. Rappelons que les sondages Web de 2011 et de 2012 sont difficilement comparables en raison de la composition non probabiliste des panels utilisés. Toutefois, les données des sondages téléphoniques sont plus comparables.

Dans le cas de l'utilisation du service Québec 511 par téléphone, les taux observés depuis 2013 (pour le sondage Web) ou 2011 (pour le sondage téléphonique) sont relativement constants.

Le taux d'utilisation du service Internet de Québec 511 sur une base régulière ou occasionnelle est demeuré constant depuis la dernière édition (en 2014, tél. : 50 %, Web : 62 % tandis qu'en 2013, tél. : 54 %, Web : 67 %). La croissance soutenue de ce taux observé lors des sondages téléphoniques depuis 2011 (36 % à 45 % en 2012 et 54 % en 2014) semble donc terminée.

Il n'en demeure pas moins que le site Internet de Québec 511 est le mode de prestation le plus populaire puisqu'il dessert, pour la deuxième année consécutive, environ 80 % de tous les usagers contre un peu plus de 70 % pour les années 2011 et 2012.

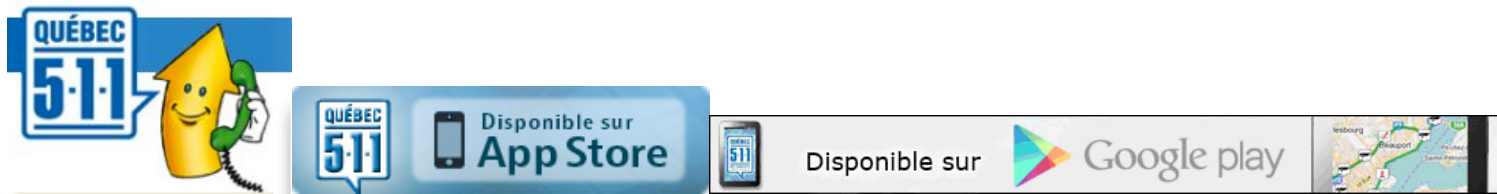
L'APPLICATION MOBILE POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT : UN USAGE SIMILAIRE À CELUI DU VOLET TÉLÉPHONIQUE

Tout d'abord, rappelons que pour l'édition de 2014, les questions relatives à l'application mobile pour iPhone ou Android ont été groupées. Les données obtenues ne sont donc plus comparables à celles des éditions antérieures (2013 ou moins) et elles sont présentées à titre indicatif seulement.

En 2014, les usagers réguliers ou occasionnels de l'application mobile pour téléphone intelligent représentent une proportion similaire (23 %) à celle des usagers du volet téléphonique (20 %) de Québec 511.

Si l'on tient compte de la forte progression de l'application pour iPhone/iPad entre 2011 et 2013 (croissance de 60 %, passant de 15 % d'utilisateurs en 2011 à 24 % en 2013), on peut espérer une progression continue concernant l'application mobile pour téléphone intelligent.

En résumé, l'utilisation des différents modes de prestation électronique (Internet, applications mobiles pour téléphone intelligent) semble prendre le pas sur la prestation téléphonique qui s'avère beaucoup plus stable.



CHAPITRE 2 : COMPORTEMENTS ET ATTITUDES ENVERS LE SERVICE QUÉBEC 511

SOURCES D'INFORMATION POUR PLANIFIER UN DÉPLACEMENT

QA1. « QUELLES SONT LES SOURCES D'INFORMATION SUR L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER QUE VOUS CONSULTEZ POUR PLANIFIER VOS DÉPLACEMENTS? »

(Base : utilisateurs du service Québec 511, plusieurs réponses possibles)

| | 2014 | |
|--|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 754) % | Web (n : 788) % |
| Québec 511 | 60 | 70 |
| Site Web de MétéoMédia | 14 | 50 |
| Radio | 14 | 46 |
| Google/Google Maps | 10 | 2 |
| Chaîne télévisée de MétéoMédia | 6 | 18 |
| Nouvelles à la radio/télévision | 5 | 27 |
| Ne s'informe jamais sur les conditions routières | 5 | - |
| Applications mobiles (autres que Québec 511) | 3 | 10 |
| GPS | 3 | - |
| Internet en général | 3 | - |
| Émissions matinales à la télé | 1 | 16 |
| Ne sait pas | 7 | - |

Note : Réponses provenant d'au moins 1 % des répondants tant pour le sondage téléphonique que Web.

QUÉBEC 511 EST LA PRINCIPALE SOURCE D'INFORMATION

Sans surprise, le service Québec 511 constitue la source d'information la plus souvent consultée à des fins de planification des déplacements auprès des utilisateurs du service. En effet, une majorité de répondants au sondage téléphonique (60 %) et Web (70 %) ont dit y avoir recours. Ces résultats sont similaires à ceux de l'édition précédente (tél. : 61 %, Web : 70 %).

Mentionnons toutefois que cette question est posée immédiatement après celle qui valide l'utilisation de Québec 511, ce qui annonce un taux de notoriété élevé pour ce service.

Au deuxième rang, le site Web de MétéoMédia ainsi que la radio en général constituent également de bons médiums du fait qu'une proportion assez importante d'utilisateurs de la route y ont recours pour s'informer sur l'état du réseau routier. En outre, la radio est une source d'information accessible en automobile. Ce médium est d'ailleurs nettement plus consulté dans la région métropolitaine de Montréal selon le sondage téléphonique (tél. : 19 % contre 9 % ailleurs en province excluant la région métropolitaine de Québec).

Règle générale, les répondants au sondage Web énumèrent un plus large éventail de sources d'information que ceux qui ont répondu au sondage téléphonique, mais dans les deux cas, Québec 511 vient assez nettement en premier suivi ensuite de MétéoMédia et de la radio.

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

UTILITÉ PERÇUE DES DIFFÉRENTS TYPES D'INFORMATION

QA2. « LES INFORMATIONS SUIVANTES VOUS SERAIENT-ELLES TRÈS, ASSEZ, PEU OU PAS DU TOUT UTILES POUR PLANIFIER VOS DÉPLACEMENTS ROUTIERS DANS VOTRE MUNICIPALITÉ OU AILLEURS AU QUÉBEC? »

(Base : utilisateurs du service Québec 511, excluant la non-réponse)

| | SONDAGE TÉLÉPHONIQUE | | | | | SONDAGE WEB | | | | |
|--|----------------------|--------------|---------------|--------------|--------------------------------|-------------|--------------|---------------|--------------|--------------------------------|
| | (n) | Très utile % | Assez utile % | SOUS-TOTAL % | Peu ou pas du tout utile/NAP % | (n) | Très utile % | Assez utile % | SOUS-TOTAL % | Peu ou pas du tout utile/NAP % |
| h. Un planificateur d'itinéraire tenant compte des entraves à la circulation (par exemple travaux, congestion, accidents, pannes majeures sur le réseau routier, etc.) | (n : 753) | 47 | 32 | 79 | 21 | (n : 787) | 46 | 34 | 80 | 20 |
| k. Les prévisions météo | (n : 753) | 47 | 26 | 73 | 27 | (n : 787) | 44 | 40 | 84 | 16 |
| b. Les travaux routiers municipaux | (n : 748) | 37 | 35 | 72 | 28 | (n : 783) | 40 | 35 | 75 | 25 |
| d. Des informations en temps réel sur les espaces de stationnement disponibles sur rues dans les grandes villes urbaines | (n : 749) | 24 | 24 | 48 | 52 | (n : 786) | 23 | 25 | 48 | 52 |
| j. Les voies réservées sur les autoroutes dédiées au transport en commun et/ou au covoiturage | (n : 751) | 20 | 25 | 45 | 55 | (n : 786) | 15 | 27 | 42 | 58 |
| e. L'horaire et les trajets du transport en commun dans votre municipalité | (n : 748) | 24 | 16 | 40 | 60 | (n : 787) | 22 | 16 | 38 | 62 |

Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages

Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages

UTILITÉ PERÇUE DES DIFFÉRENTS TYPES D'INFORMATION - SUITE

EN PREMIER LIEU : DE L'INFORMATION POUR UN DÉPLACEMENT OPTIMAL EN AUTOMOBILE

Pour les deux modes de collecte, une majorité de répondants jugent très ou assez utiles les informations suivantes à la planification d'un déplacement automobile efficace, voire sécuritaire :

- Un planificateur d'itinéraire tenant compte des entraves à la circulation (tél. : 79 %, Web : 80 %);
- Les prévisions météo (tél. : 73 %, Web : 84 %)
- Les travaux routiers municipaux (tél. : 72 %, Web : 75 %)

Selon le sondage téléphonique, le planificateur d'itinéraire est davantage utile auprès des utilisateurs de la région métropolitaine de Montréal (86 %) ou de ceux qui détiennent un diplôme universitaire (85 %).

De même, les utilisateurs résidant dans la région métropolitaine de Montréal valorisent davantage l'information sur les travaux routiers municipaux (77 % contre 65 % ailleurs en province excluant la région métropolitaine de Québec) ainsi que ceux de sexe masculin (76 % contre 67 % chez les femmes).

Selon le sondage téléphonique, les prévisions météo sont nettement plus prisées auprès des conducteurs âgés de 55 ans ou plus (autour de 86 %) ainsi que des résidents habitant à l'extérieur des régions métropolitaines de Montréal et de Québec (78 % contre 67 % pour ceux de la région de Montréal).

EN SECOND LIEU : DE L'INFORMATION SUR LE TRANSPORT COMMUN OU SUR LE STATIONNEMENT DISPONIBLE EN GRAND CENTRE URBAIN

Dans une moindre mesure, près de la moitié des utilisateurs de Québec 511 perçoivent comme étant très ou assez utile l'information en temps réel sur les espaces de stationnement disponibles dans les grands centres urbains (tél. et Web : 48 %).

Une part un peu moins importante de conducteurs automobiles valorisent également l'information sur le covoiturage ou sur les voies réservées au transport en commun (tél. : 45 %, Web : 42 %) ainsi que sur l'accessibilité au transport en commun dans leur municipalité (tél. : 40 %, Web : 38 %).

Sans surprise, le sondage téléphonique indique que l'utilité perçue de l'information en temps réel sur la disponibilité de stationnement urbain est nettement plus marquée chez les conducteurs de la région de Montréal (56 % contre 40 % ailleurs en province excluant la région métropolitaine de Québec). Il en va de même pour l'information relative aux trajets et horaires du transport en commun (51 % contre 26 % ailleurs en province excluant la région métropolitaine de Québec). Ces dernières informations sont, par ailleurs, perçues nettement plus utiles (très ou assez) auprès des petits conducteurs (moins de 5 000 km par année, 68 % contre 27 % chez ceux cumulant au moins 25 000 km) ou des utilisateurs détenant un diplôme universitaire (49 % contre 32 % pour ceux ayant un niveau collégial).

IMPACT DÉCLARÉ DE LA CONSULTATION DE QUÉBEC 511

QA6. « VOUS ARRIVE-T-IL... DE MODIFIER VOTRE ITINÉRAIRE OU VOS HEURES DE DÉPLACEMENTS APRÈS AVOIR CONSULTÉ QUÉBEC 511? »

(Base : utilisateurs du service Québec 511, excluant la non-réponse)

| | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|-------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 750) % | Web (n : 784) % | Téléphonique (n : 752) % | Web (n : 759) % | Téléphonique (n : 750) % | Web (n : 779) % | Téléphonique (n : 750) % | Web (n : 761) % |
| Régulièrement | 13 | 9 | 18 ↗ | 7 | 9 | 6 | 7 | 6 |
| Occasionnellement | 39 | 49 | 39 | 51 | 39 | 52 | 42 | 51 |
| Sous-total | 52 | 58 | 57 ↗ | 58 | 48 | 58 | 49 | 57 |
| Rarement/jamais | 48 | 42 | 43 ↘ | 42 | 52 | 42 | 51 | 43 |

UNE MAJORITÉ D'UTILISATEURS PLANIFIENT AUTREMENT LEURS DÉPLACEMENTS APRÈS AVOIR CONSULTÉ QUÉBEC 511

Selon le sondage téléphonique ou Web, respectivement 52 % et 58 % des utilisateurs ont déclaré pour l'édition 2014 qu'il leur arrive régulièrement ou occasionnellement de modifier leur itinéraire ou leurs heures de déplacement après avoir consulté Québec 511.

Concernant l'évolution de ce comportement, le sondage téléphonique indique que cette proportion est demeurée constante par rapport à l'année dernière, après avoir connu un bond statistiquement significatif entre 2012 (48 %) et 2013 (57 %). Oscillant entre 57 % et 58 % depuis 2011, les résultats du sondage Web s'avèrent plus stables à ce sujet.

Selon le sondage téléphonique, ce comportement est encore plus marqué chez les conducteurs automobiles de la région de Montréal (59 % contre 45 % chez ceux habitant ailleurs en province en excluant la région métropolitaine de Québec) et auprès de ceux qui détiennent un diplôme universitaire (60 % contre 42 % chez ceux dont la scolarité ne dépasse pas le niveau secondaire).

Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages

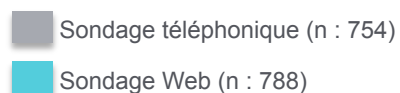
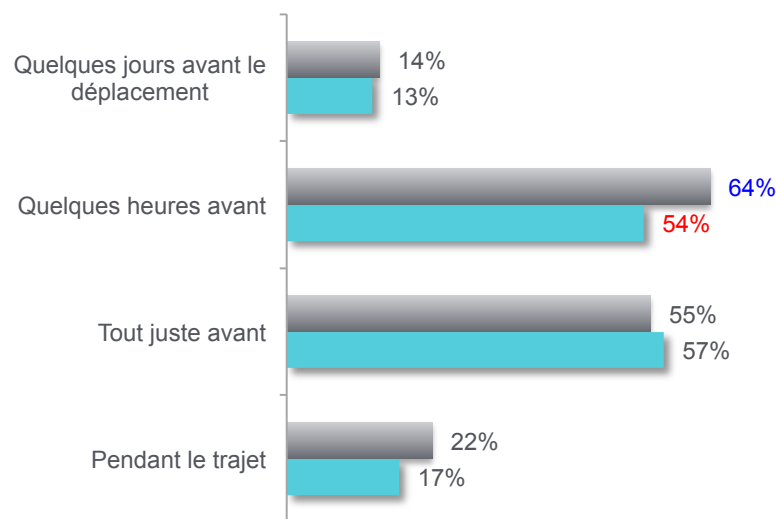
Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages

↗↘ : Écart significatif par rapport à l'année précédente

MOMENT OÙ ON CONSULTE QUÉBEC 511

QA7. « À QUEL MOMENT CONSULTEZ-VOUS QUÉBEC 511? »

(Base : utilisateurs du service Québec 511, plus d'une réponse possible)



Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages

LA CONSULTATION DE QUÉBEC 511 SE FAIT ESSENTIELLEMENT DANS LES MOMENTS QUI PRÉCÈDENT LE DÉPLACEMENT

Étant donné que, d'une part, il est possible d'obtenir rapidement l'information recherchée en consultant Québec 511 et, que d'autre part, l'information sur l'état du réseau routier est très changeante, la plupart des utilisateurs consultent ce service juste avant leur déplacement ou dans les heures qui le précèdent.

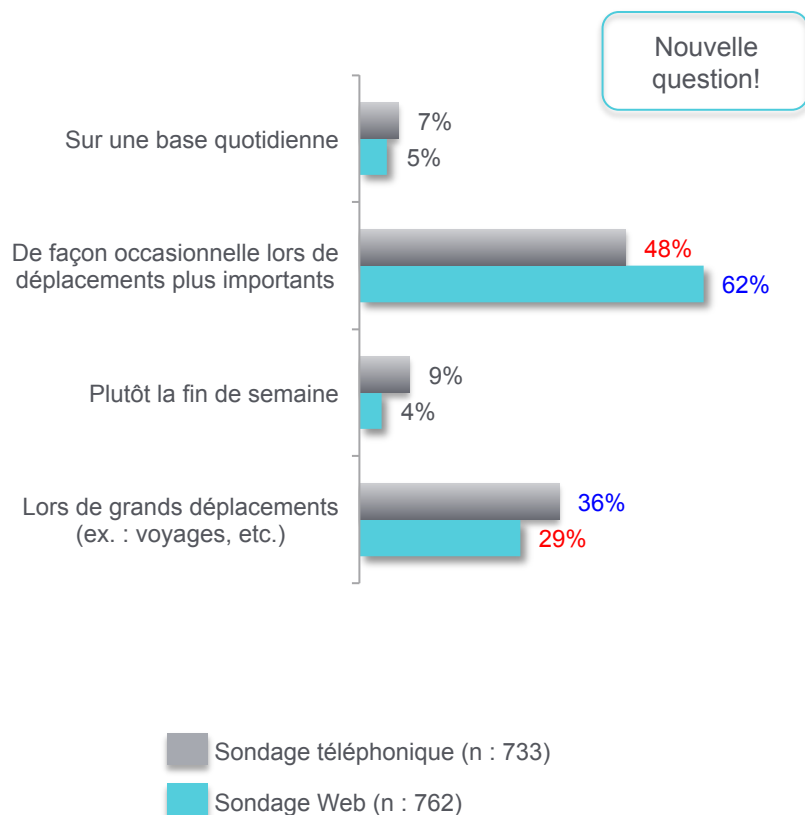
Bien que les résultats entre les deux sondages divergent quant à la proportion d'utilisateurs consultant Québec 511 « quelques heures » avant leur déplacement (tél. : 64 %, Web : 54 %), le constat demeure le même : Québec 511 est un service dont la prestation s'effectue peu avant un déplacement routier. On peut présumer que ce constat dicte des attentes importantes quant à l'exactitude, la clarté et la capacité de mise à jour des informations promulguées par Québec 511.

Finalement, mentionnons que les résultats pour l'édition 2014 sont stables par rapport à ceux de l'an dernier, et ce, pour les deux modes de sondage.

FRÉQUENCE DE CONSULTATION DE QUÉBEC 511

QA7B. « DE MANIÈRE GÉNÉRALE, CONSULTEZ-VOUS QUÉBEC 511...? »

(Base : utilisateurs du service Québec 511, excluant la non-réponse)



Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages

LA CONSULTATION DE QUÉBEC 511 SE FAIT SURTOUT SUR UNE BASE OCCASIONNELLE OU LORS DE DÉPLACEMENTS IMPORTANTS

La consultation de Québec 511 s'effectue surtout sur une base occasionnelle, soit pour planifier des déplacements plus importants (tél. : 48 %, Web 62 %) ou des projets (ex. : voyages) requérant de grands déplacements (tél. : 36 %, Web : 29 %).

Malgré les divergences observées entre les deux sondages concernant ces résultats, les tendances demeurent les mêmes : ce sont les déplacements d'envergure ou ceux jugés plus importants qui expliquent le recours au service de Québec 511, et ce, surtout sur une base occasionnelle.

Selon le sondage téléphonique, les conducteurs de la région métropolitaine de Québec sont proportionnellement plus nombreux à utiliser Québec 511 sur une base occasionnelle lors de déplacements plus importants (59 % contre 48 % dans l'ensemble).

Sans surprise, les conducteurs cumulant annuellement au moins 30 000 km avec leur véhicule automobile consultent nettement plus le service sur une base quotidienne (19 % contre 7 % dans l'ensemble).

IMPACT DE L'UTILISATION DE QUÉBEC 511

QA8. « POUR CHACUNE DES AFFIRMATIONS SUIVANTES, VEUILLEZ ME DIRE SI VOUS ÊTES TOUT À FAIT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD OU PAS DU TOUT D'ACCORD. DE FAÇON GÉNÉRALE, LES INFORMATIONS ROUTIÈRES DE QUÉBEC 511 VOUS ONT PERMIS... »

(Base : utilisateurs du service Québec 511, excluant la non-réponse)

| | | SONDAGE TÉLÉPHONIQUE | | | SONDAGE WEB | | | |
|--|-----------|------------------------|-------------------|---------------------|------------------------|-------------------|---------------------|-----------|
| | | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | SOUS-TOTAL % | Tout à fait d'accord % | Plutôt d'accord % | SOUS-TOTAL % | |
| ... de bien planifier vos déplacements | (n : 739) | 30 | 60 | 90 | (n : 765) | 27 | 63 | 90 |
| ... de vous déplacer en toute sécurité | (n : 736) | 34 | 54 | 88 | (n : 764) | 28 | 57 | 85 |
| ... d'arriver à destination à temps | (n : 721) | 25 | 53 | 77 | (n : 746) | 18 | 61 | 79 |
| ... d'éviter la congestion routière | (n : 711) | 30 | 45 | 75 | (n : 750) | 23 | 51 | 74 |

UN JUGEMENT POSITIF SUR LES IMPACTS DE L'UTILISATION DES SERVICES QUÉBEC 511

Sur la base regroupant les mentions « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord », une forte majorité d'utilisateurs estiment que le recours au service de Québec 511 leur permet de bien planifier leurs déplacements (tél. et Web : 90 % chacun) ou de se déplacer en toute sécurité (tél. : 88 %, Web : 85 %).

Dans une moindre mesure, l'utilisation de Québec 511 permet également pour une majorité de conducteurs automobiles d'éviter la congestion routière (tél. : 75 %, Web : 74 %) ou d'arriver à destination à temps (tél. : 77 %, Web : 79 %). Concernant ce dernier bénéfice, les répondants du sondage Web s'avèrent plus critiques que leurs homologues du sondage téléphonique avec une proportion significativement moindre étant « totalement d'accord (18 % contre 25 % pour le sondage téléphonique).

Finalement, le sondage téléphonique nous indique que les conducteurs de la région de Montréal se disent moins en accord avec l'énoncé stipulant que le service de Québec 511 leur permet de bien planifier leurs déplacements (84 % contre 95 % pour ceux qui résident à l'extérieur de cette région).

IMPACT DE L'UTILISATION DE QUÉBEC 511 - SUITE

QA8. « POUR CHACUNE DES AFFIRMATIONS SUIVANTES, VEUILLEZ ME DIRE SI VOUS ÊTES TOUT À FAIT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PLUTÔT EN DÉSACCORD OU PAS DU TOUT D'ACCORD. DE FAÇON GÉNÉRALE, LES INFORMATIONS ROUTIÈRES DE QUÉBEC 511 VOUS ONT PERMIS... »

(% d'utilisateurs totalement ou plutôt d'accord, excluant la non-réponse)

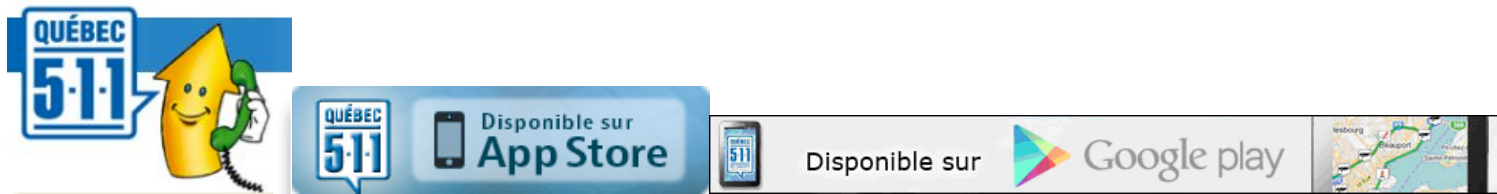
| | TÉLÉPHONE | | | | WEB | | | |
|--|-------------------|-------------------|------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| | 2014 % | 2013 % | 2012 (n : 750) % | 2011 (n : 750) % | 2014 % | 2013 (n : 760) % | 2012 (n : 779) % | 2011 (n : 761) % |
| ... de bien planifier vos déplacements | 90 (n : 739) | 93 ↗ (n : 739) | 89 | 91 | 90 (n : 765) | 89 (n : 744) | 92 | 86 |
| ... de vous déplacer en toute sécurité | 88 (n : 736) | 90 (n : 741) | 91 | 91 | 85 (n : 764) | 83 (n : 743) | 90 | 82 |
| ... d'arriver à destination à temps | 77 (n : 721) | 81 (n : 724) | n. d. | n. d. | 79 (n : 746) | 78 (n : 736) | n. d. | n. d. |
| ... d'éviter la congestion routière | 75 ↘ (n : 711) | 82 (n : 722) | n. d. | n. d. | 74 ↘ (n : 750) | 81 (n : 743) | n. d. | n. d. |

DES BÉNÉFICES PERÇUS QUI SE MAINTIENNENT DANS LE TEMPS...

Les utilisateurs de Québec 511 expriment des niveaux d'accord élevés qui se maintiennent depuis 2011 concernant les trois premiers énoncés. Hormis la hausse ponctuelle observée entre 2012 et 2013 concernant la planification des déplacements (89 % à 93 %) lors des sondages téléphoniques, on constate des résultats semblables pour la période de référence.

... MAIS PLUS DE DIFFICULTÉS À ÉVITER LA CONGESTION ROUTIÈRE

Sondée pour une deuxième année consécutive, la capacité à éviter la congestion routière reçoit, en 2014, un niveau d'accord statistiquement moins élevé que l'année dernière. Ce constat est confirmé pour les deux modes de sondage et il reflète probablement la présence de nombreuses entraves en raison de travaux routiers en milieu urbain et sur les autoroutes.



CHAPITRE 3 : LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

QB1. « AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511 POUR...? »

(Base : utilisateurs du service téléphonique, plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)

% de « Oui »

| | 2014 | |
|--|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 366) % | Web (n : 368) % |
| Vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité sur les routes en hiver | 60 | 52 |
| Vous informer des travaux routiers en cours | 46 | 43 |
| Vous informer des événements en cours sur le réseau routier | 31 | 29 |
| Faire une demande de renseignements généraux | 19 | 4 |
| Signaler un incident ou accident | 12 | 10 |
| Faire une plainte | 7 | 5 |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages

Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

PRÉAMBULE

Rappelons qu'environ la moitié des utilisateurs de Québec 511 utilisent son volet téléphonique. À ces utilisateurs, nous leur avons d'abord demandé les raisons pour lesquelles ils utilisaient le service téléphonique. Les résultats sont présentés en ordre décroissant d'importance déclarée.

ON L'UTILISE SURTOUT POUR S'INFORMER DE L'ÉTAT DES ROUTES EN HIVER ...

Parmi les six (6) possibilités offertes, indépendamment du mode de collecte (sondage téléphonique ou Web), c'est avant tout pour s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité sur les routes en hiver que leurs utilisateurs se prévalent du volet téléphonique du service Québec 511.

... MAIS AUSSI DES TRAVAUX ROUTIERS EN COURS...

Par ailleurs, un peu plus de deux utilisateurs sur cinq le font pour s'informer sur les travaux routiers en cours (tél. : 46 %, Web : 43 %). Cette seconde raison vient toujours derrière les requêtes pour connaître les conditions routières hivernales qui prévalent. Nous l'avons souligné l'an dernier et tenons à le faire à nouveau cette année, comme les sondages ont été réalisés à la fin de l'hiver plutôt qu'en été, par exemple, il y a de fortes chances que l'ordre des deux premières raisons soit inversé.

... ET DES ÉVÉNEMENTS EN COURS SUR LE RÉSEAU

Enfin, s'informer des événements en cours sur le réseau routier, faire une demande de renseignement, signaler des accidents ou des incidents sur le réseau routier ou pour porter plainte sont, dans l'ordre, les autres motifs d'utilisation du service téléphonique Québec 511.

Les répondants au sondage téléphonique sont significativement plus nombreux à avoir utilisé le service téléphonique pour une demande de renseignements généraux (19 % contre 4 % pour ceux du sondage Web).

SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

QB2. « DE FAÇON GÉNÉRALE, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ÊTES... DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511? »

(Base : utilisateurs du service téléphonique, excluant la non-réponse)

| | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|--------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 323) % | Web (n : 319) % | Téléphonique (n : 375) % | Web (n : 369) % | Téléphonique (n : 367) % | Web (n : 435) % | Téléphonique (n : 352) % | Web (n : 309) % |
| Très satisfait | 30 | 20 | 28 | 26 | 39 | 33 | 46 | 28 |
| Plutôt satisfait | 64 | 66 | 64 | 65 | 50 | 59 | 50 | 62 |
| SOUS-TOTAL | 94 | 86 | 92 | 91 | 89 | 92 | 96 | 90 |
| Plutôt insatisfait | 4 | 10 | 7 | 6 | 5 | 5 | 2 | 8 |
| Très insatisfait | 2 | 4 | 1 | 3 | 6 | 3 | 2 | 2 |
| SOUS-TOTAL | 5 | 14 | 8 | 9 | 11 | 8 | 4 | 10 |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages

Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

↗↘ : Écart significatif par rapport à l'année précédente

ENVIRON NEUF UTILISATEURS SUR DIX SE DISENT SATISFAITS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Plus de neuf utilisateurs sur dix (94 %) pour le sondage téléphonique et 86 % pour le sondage Web se disent satisfaits (au cumul des très et plutôt satisfaits) du service téléphonique Québec 511. La différence de huit (8) points de pourcentage observée entre les deux modes de collecte est statistiquement significative témoignant du coup que les répondants au sondage téléphonique sont davantage satisfaits que ceux au sondage Web.

En comparant les résultats des différents sondages téléphoniques entre eux, on observe que la proportion des clients très satisfaits est demeurée à peu près la même cette année par rapport à celle de 2013 (30 % contre 28 %) alors qu'elle avait diminué progressivement entre 2011 et 2013. On demeure donc toujours relativement satisfait du service téléphonique, mais manifestement, il y a place à l'amélioration pour accroître la proportion des clients « très satisfaits », principalement.

Bref, si les utilisateurs de cette année sont tout aussi satisfaits du service téléphonique Québec 511 que ceux de l'an passé (94 % contre 92 % en 2013), rappelons que les répondants au sondage Web le sont significativement moins cette année (86 % au cumul des réponses positives).

MOTIFS D'INSATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

QB3. « POUR QUELLE(S) RAISON(S) ÊTES-VOUS INSATISFAIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511? »

(Plusieurs réponses possibles/ceux qui sont insatisfaits du service téléphonique)

| | 2014 |
|---|----------------------|
| | Web (n : 38) % |
| Information inexacte | 23 |
| Trop long pour obtenir une réponse | 21 |
| Le système ne comprend pas/interprète mal l'information qu'on donne | 16 |
| N'a pas trouvé l'information recherchée | 12 |
| Non convivial/arborescence pas claire | 9 |
| Informations pas à jour/pas en temps réel | 8 |
| Le système est compliqué | 7 |
| L'information n'est pas assez claire | 4 |
| Le manque de courtoisie du préposé | 3 |
| L'information n'est pas disponible en anglais | 3 |
| Réponse difficile à comprendre | - |
| Ne sait pas / ne répond pas | 22 |

Note : Les résultats pour le sondage téléphonique ne sont pas présentés en raison d'une taille d'échantillon de seulement 18 répondants. Pour le sondage Web, seuls les résultats supérieurs à 1 % sont présentés.



PRÉAMBULE

Les résultats du sondage téléphonique ne sont pas présentés au tableau puisque la taille de l'échantillon concernée n'est que de 18 répondants seulement. L'analyse portera plutôt sur les résultats du sondage Web.

INFORMATION INEXACTE, LENTEUR DU SERVICE, MAUVAISE COMPRÉHENSION DE LA REQUÊTE ET INFORMATION DIFFICILE À TROUVER

Les répondants au sondage Web insatisfaits du service téléphonique diront, entre autres, que l'information transmise par le système est inexacte (23 %), ou qu'elle n'est pas à jour (8 %) ou pas suffisamment claire (4 %), mais aussi que le temps pour obtenir une réponse est trop long à leurs yeux (21 %).


Les autres raisons d'insatisfaction soulevées par les quelques répondants concernés sont le fait que le système ne comprend pas ou interprète mal l'information qu'on lui transmet (16 %), qu'il ne réussit pas à trouver l'information demandée (12 %) ou qu'il n'est pas assez convivial et que son arborescence n'est pas claire (9 %), voire compliquée à utiliser (7 %).

Le lecteur comprendra que les tailles d'échantillons respectives des clients insatisfaits (18 pour le sondage téléphonique et 38 pour le sondage Web) sont petites, de sorte que les résultats en sont conséquemment fragilisés. Il faut donc éviter de les interpréter trop strictement. Il reste que les tendances générales sont assez claires pour les répondants au sondage Web, à tout le moins.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

QB5. « POUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS, VEUILLEZ ME DIRE SI VOUS ÊTES... »

(Base : utilisateurs du service téléphonique, excluant la non-réponse)

| | C) LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS SUR LES CONDITIONS ROUTIÈRES HIVERNALES  | | A) LA RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX INFOS | | D) LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS SUR LES TRAVAUX ROUTIERS | | B) LA FACILITÉ D'UTILISATION DE LA RVI | | E) LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DE L'INFO SUR LES ÉVÉNEMENTS EN COURS | |
|--------------------|---|-----------------|----------------------------------|-----------------|--|-----------------|--|-----------------|---|-----------------|
| | Téléphonique (n : 293) % | Web (n : 309) % | Téléphonique (n : 331) % | Web (n : 321) % | Téléphonique (n : 273) % | Web (n : 299) % | Téléphonique (n : 272) % | Web (n : 281) % | Téléphonique (n : 252) % | Web (n : 285) % |
| Très satisfait | 38 | 22 | 29 | 20 | 26 | 22 | 23 | 13 | 23 | 14 |
| Plutôt satisfait | 56 | 68 | 61 | 68 | 67 | 66 | 58 | 62 | 72 | 71 |
| SOUS-TOTAL | 94 | 90 | 90 | 88 | 93 | 88 | 81 | 75 | 95 | 85 |
| Plutôt insatisfait | 4 | 7 | 7 | 9 | 6 | 10 | 9 | 19 | 4 | 12 |
| Très insatisfait | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 10 | 6 | 1 | 3 |
| SOUS-TOTAL | 6 | 10 | 10 | 12 | 7 | 12 | 19 | 25 | 5 | 15 |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages

Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

 : Écart significatif par rapport à l'année précédente

DES TAUX DE SATISFACTION SUPÉRIEURS OU AVOISINANT LES 90 % POUR QUATRE DES CINQ ASPECTS ÉVALUÉS

Pour la fiabilité et l'exactitude des informations sur les événements en cours, la fiabilité et l'exactitude des informations sur les conditions routières hivernales, la fiabilité et l'exactitude des informations sur les travaux routiers et la rapidité d'accès aux informations, les taux de satisfaction (très et plutôt satisfait) sont de 90 % ou plus pour le sondage téléphonique. Dans le cas du sondage Web, ces proportions oscillent entre 85 % et 90 %. Le niveau global de satisfaction diffère seulement dans le cas de la fiabilité et de l'exactitude de l'information sur les événements en cours. En effet, il est significativement plus faible pour le sondage Web (85 %) comparé au sondage téléphonique (95 %).

Le niveau de satisfaction pour chacune des quatre dimensions précédentes est donc élevé bien qu'on pourrait espérer davantage de répondants « très satisfaits », même si déjà, pour trois de ces quatre dimensions, ils sont significativement plus nombreux que les répondants au sondage Web.

LA SATISFACTION DES RÉPONDANTS EST PLUS FAIBLE POUR LA FACILITÉ D'UTILISATION DE LA RVI

En contrepartie, la satisfaction des utilisateurs à l'endroit de la facilité d'utilisation de la réponse vocale interactive (RVI) est plus faible, soient 81 % et 75 % au cumul (très et plutôt satisfait), respectivement pour les répondants du sondage téléphonique et ceux du sondage Web. Plus particulièrement, 19 % des répondants du sondage Web sont « plutôt insatisfaits » et 6 % « très insatisfaits ». La RVI est manifestement une des dimensions à prioriser pour l'amélioration des services téléphoniques Québec 511.

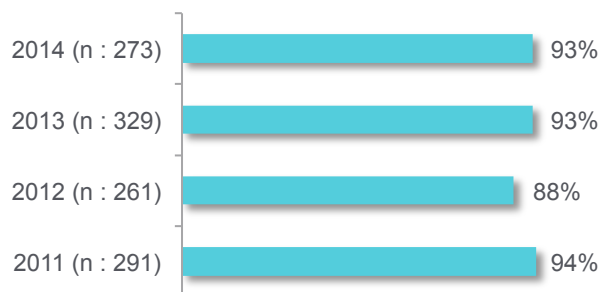
SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE - SUITE



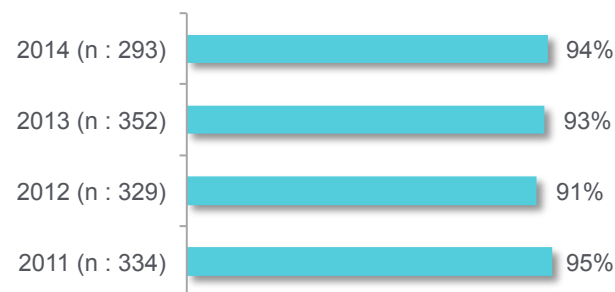
QB5. « POUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS, VEUILLEZ ME DIRE SI VOUS ÊTES TRÈS SATISFAIT(E), PLUTÔT SATISFAIT (E), PLUTÔT INSATISFAIT(E) OU TRÈS INSATISFAIT(E) DE... »

(Résultats des sondages téléphoniques – ceux qui utilisent les services téléphoniques de Québec 511, excluant la non-réponse)

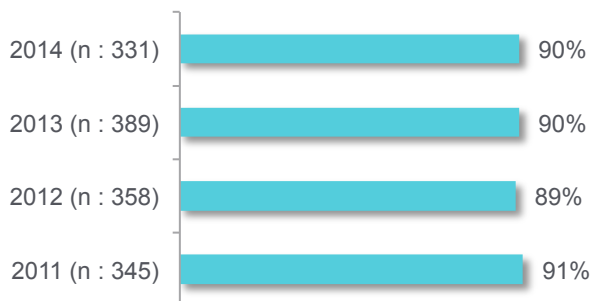
LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS RELATIVES AUX TRAVAUX ROUTIERS



LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS SUR LES CONDITIONS ROUTIÈRES HIVERNALES



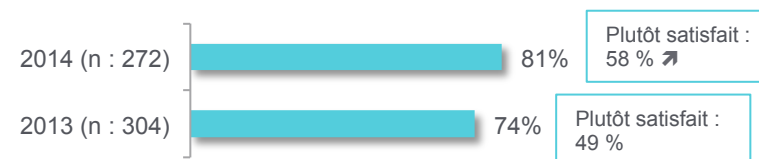
LA RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX INFORMATIONS



LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS SUR LES ÉVÈNEMENTS EN COURS



LA FACILITÉ D'UTILISATION DU SYSTÈME DE RECONNAISSANCE VOCALE*



■ % de «très satisfaits» et de «plutôt satisfaits»
 ↗ : Écart significatif par rapport à l'année précédente

Note : En 2011 et 2012, cette question portait plutôt sur la facilité d'utilisation du système téléphonique en général de sorte que les résultats ne se comparent pas.

DES NIVEAUX DE SATISFACTION STABLES POUR TROIS DES CINQ ASPECTS DU SERVICE RVI MESURÉS...

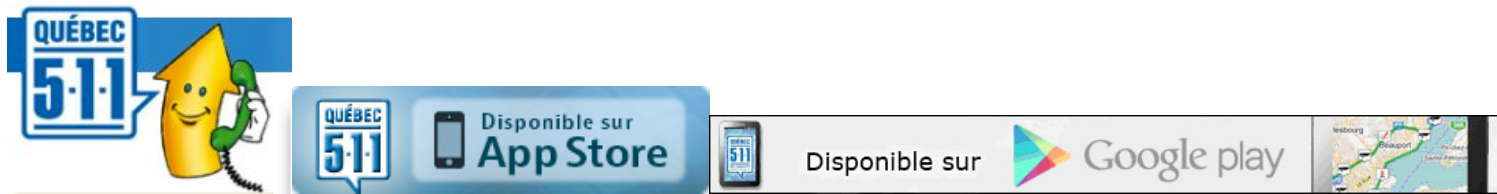
Tout comme en 2013, le niveau de satisfaction total par rapport à la fiabilité et l'exactitude des informations sur les travaux routiers transmises par le service RVI est de 93 % au cumul des « très et assez satisfaits ». Cette proportion rejoint ainsi celle observée en 2011 (94 %). Il en est de même pour la rapidité d'accès aux informations (90 % au cumul), ainsi que de la fiabilité et l'exactitude des informations sur les conditions routières hivernales (94 % au cumul).

... ET AUGMENTATION SIGNIFICATIVE DU NIVEAU DE SATISFACTION CONCERNANT LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS SUR LES ÉVÉNEMENTS EN COURS ET POUR LA FACILITÉ D'UTILISATION DU SYSTÈME RVI

Le niveau de satisfaction global relatif à la fiabilité et à l'exactitude des informations sur les événements en cours transmises par le système RVI enregistre cette année une augmentation statistiquement significative de six (6) points de pourcentage par rapport à la dernière mesure (95 % contre 89 % en 2013). Ici, les gains sont attribuables aux utilisateurs se disant « plutôt satisfaits » (augmentation significative de 11 points par rapport à 2013).

Par ailleurs, si le niveau de satisfaction global (« très ou plutôt satisfait ») à l'endroit de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale (RVI) est toujours inférieur à ceux des autres aspects du système évalués précédemment, il est significativement plus élevé aujourd'hui que celui obtenu un an auparavant (81 % contre 74 % en 2013). Encore une fois ici, les gains sont attribuables aux utilisateurs se disant « plutôt satisfaits » de l'utilisation (11 points de plus que la dernière fois).

Bref, même si les niveaux de satisfaction des différents aspects du système RVI mesurés sont élevés, il faut savoir qu'entre 23 % et 38 % de ses utilisateurs en sont « très satisfaits », permettant ainsi de croire qu'il y a toujours de la place pour en améliorer l'efficacité.



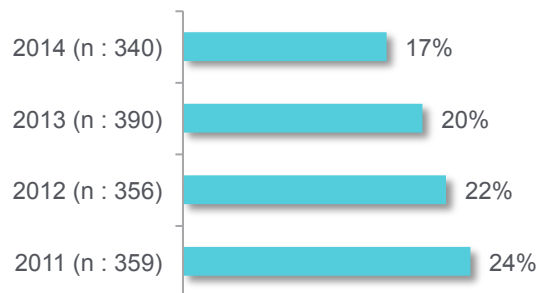
CHAPITRE 4 : LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE DES PRÉPOSÉS

RECOURS À L'ASSISTANCE D'UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS

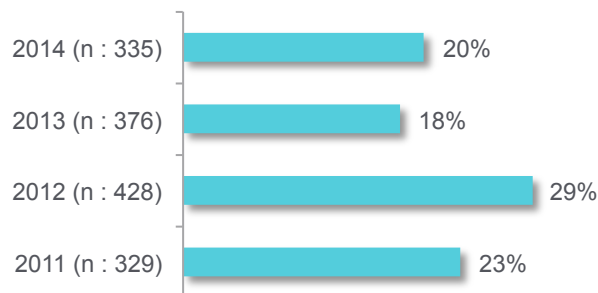
QC1. « LORS DE L'UTILISATION DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES QUÉBEC 511, VOUS EST-IL ARRIVÉ DE PARLER À UN PRÉPOSÉ POUR OBTENIR L'INFORMATION QUE VOUS RECHERCHIEZ? »

(Les utilisateurs des services téléphoniques)
(% de « Oui », excluant la non-réponse)

SONDAGES TÉLÉPHONIQUES



SONDAGES WEB



TENDANCE À LA BAISSÉ DE LA PROPORTION DES USAGERS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511 AYANT EU RECOURS À UN PRÉPOSÉ

Pour le sondage téléphonique en 2014, la proportion des utilisateurs du service téléphonique Québec 511 ayant eu recours à un préposé pour obtenir l'information recherchée (17 %) est similaire à celle de la dernière mesure (20 % en 2013).

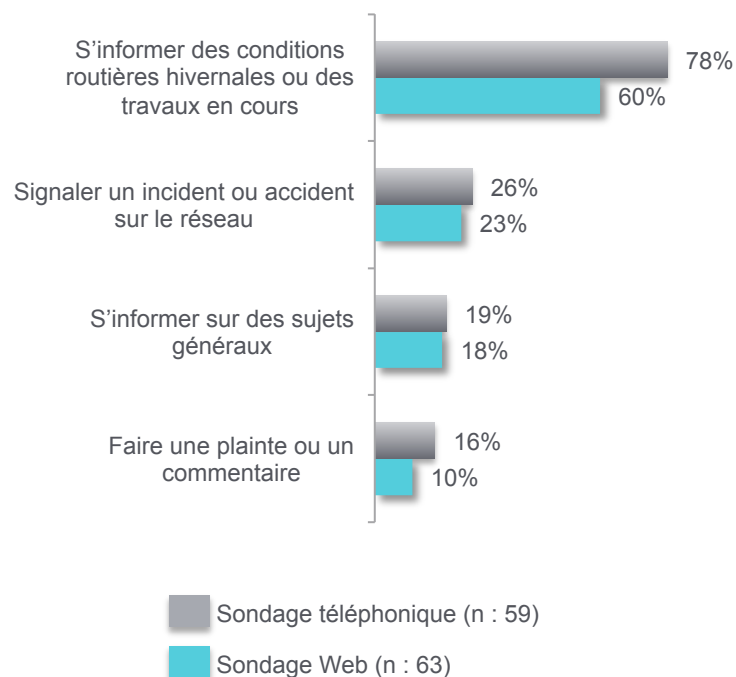
Il n'y a pas de différence significative non plus entre la proportion obtenue lors du sondage téléphonique avec celle du sondage Web.

Somme toute, si le recours à un préposé diminue depuis 2011 (dans le cas du sondage téléphonique plus particulièrement), passant de 24 % à 17 % aujourd'hui, la différence observée entre les deux périodes (7 points de pourcentage) n'est pas statistiquement significative. Malgré tout, il est permis de croire qu'une tendance à la baisse s'installe progressivement.

MOTIFS DE RECOURS À UN PRÉPOSÉ

QC3. « PARMIS LES CHOIX SUIVANTS, POUR QUELS MOTIFS AVEZ-VOUS PARLÉ À UN PRÉPOSÉ DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511? »

(Ceux qui ont eu recours aux services d'un préposé, excluant la non-réponse)



SURTOUT POUR S'INFORMER DES CONDITIONS ROUTIÈRES HIVERNALES OU DES TRAVAUX EN COURS

La raison la plus souvent invoquée par les utilisateurs du service téléphonique Québec 511 pour avoir recours à un préposé est de s'informer sur les conditions routières hivernales ou sur les travaux en cours (tél. : 78 %, Web : 60 %).

Par rapport aux services téléphoniques de base, ceux qui ont eu recours aux services d'un préposé l'ont fait aussi pour signaler un incident sur le réseau (tél. : 26 % ou Web : 23 %), s'informer sur des sujets généraux (tél. : 19 % ou Web : 18 %) ou pour déposer une plainte ou faire un commentaire (tél. : 16 % ou Web : 10 %).

On doit noter par ailleurs que les tailles d'échantillons dans ce cas-ci sont minces, puisque seulement environ un utilisateur sur cinq des services téléphoniques a eu recours aux services d'un préposé.

Les résultats pour le sondage Web ne sont pas statistiquement différents des résultats du sondage téléphonique.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE - PRÉPOSÉS

QC2. « VEUILLEZ ME DIRE SI VOUS ÊTES... AVEC CHACUNE DES OPINIONS SUIVANTES. DE FAÇON GÉNÉRALE... »

(Ceux qui ont eu recours aux services d'un préposé, excluant la non-réponse)

| | C) LE PRÉPOSÉ A RÉPONDU AUX QUESTIONS DE MANIÈRE CLAIRE | | A) LE PRÉPOSÉ EST COURTOIS | | D) LE PRÉPOSÉ A DONNÉ DE L'INFORMATION FIABLE, À JOUR ET EXACTE | | B) LE PRÉPOSÉ EST ACCESSIBLE RAPIDEMENT | | E) LES HEURES DE SERVICE (8 H À 17 H) VOUS CONVIENNENT | |
|--------------------------|---|----------------------|------------------------------------|----------------------|---|----------------------|---|----------------------|--|----------------------|
| | Télépho- nique (n : 59) % | Web (n : 62) % | Télépho- nique (n : 59) % | Web (n : 62) % | Télépho- nique (n : 58) % | Web (n : 62) % | Télépho- nique (n : 59) % | Web (n : 62) % | Télépho- nique (n : 58) % | Web (n : 61) % |
| Tout à fait d'accord | 79 | 55 | 69 | 60 | 79 | 47 | 45 | 27 | 53 | 19 |
| Plutôt d'accord | 20 | 37 | 30 | 39 | 18 | 43 | 42 | 55 | 25 | 44 |
| SOUS-TOTAL | 99 | 92 | 99 | 99 | 97 | 90 | 87 | 82 | 78 | 63 |
| Plutôt en désaccord | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 6 | 13 | 16 | 13 | 27 |
| Tout à fait en désaccord | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 2 | 9 | 10 |
| SOUS-TOTAL | 1 | 8 | 1 | 1 | 3 | 10 | 13 | 18 | 22 | 37 |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages

Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE – PRÉPOSÉS - SUITE

LA CLARTÉ DES RÉPONSES FOURNIES PAR LE PRÉPOSÉ NE POSE PAS DE DIFFICULTÉ IMPORTANTE

La quasi-totalité (99 %) des répondants du sondage téléphonique ayant eu recours à un préposé du système téléphonique Québec 511 sont tout à fait d'accord (79 %) ou plutôt d'accord (20 %) pour dire que le préposé a répondu à leurs questions de manière claire. Cette proportion est de 92 % pour les répondants du sondage Web (dont 55 % de tout à fait d'accord). La clarté des réponses fournies par le préposé ne pose donc pas beaucoup de difficultés, même si les répondants au sondage Web sont un peu moins enthousiastes.

LA COURTOISIE DES PRÉPOSÉS NE FAIT PAS DE DOUTE NON PLUS

Avec un résultat cumulatif de 99 % au total des réponses positives (tout à fait d'accord et plutôt d'accord), les répondants concernés (pour les deux modes de sondage) reconnaissent sans trop de difficulté que les préposés du service téléphonique Québec 511 sont courtois. Même si l'enthousiasme des répondants du sondage téléphonique semble un peu plus élevé que celui des répondants du sondage Web (69 % de tout à fait d'accord, contre 60 % pour le sondage Web), la différence observée n'est pas significative d'un point de vue statistique.

ON S'ENTEND ÉGALEMENT POUR DIRE QUE L'INFORMATION TRANSMISE PAR LE PRÉPOSÉ EST FIABLE, À JOUR ET EXACTE

En effet, dans des proportions respectives de 97 % et 90 % selon le mode de sondage, les répondants ayant eu recours au service d'un préposé sont d'accord (tout à fait et plutôt d'accord) pour dire que l'information donnée par le préposé est fiable, à jour et exacte. Les répondants au sondage téléphonique sont proportionnellement plus nombreux à être tout à fait d'accord à ce sujet (79 %) que ceux au sondage Web (47 %).

L'ACCÈS AUX PRÉPOSÉS POURRAIT SANS DOUTE ÊTRE PLUS RAPIDE

Par comparaison avec les trois (3) dimensions présentées précédemment, la rapidité d'accès à un préposé du service est moins bien évaluée. En effet, les niveaux d'accord (tout à fait et plutôt d'accord) pour dire que les préposés sont accessibles rapidement sont de 87 % et 82 % selon le mode de sondage. Il faut surtout retenir que les proportions de répondants tout à fait d'accord avec l'énoncé sont de 45 % et 27 % respectivement pour le sondage téléphonique et le sondage Web. Dans ce dernier cas, il faut reconnaître que les répondants sont sans doute moins portés à se dire totalement d'accord puisque la désirabilité sociale et les inhibitions jouent moins dans le cas d'un sondage Web que d'un sondage au téléphone.

BEAUCOUP D'INSATISFACTION SUR LES HEURES DE SERVICE

Dans le cas des heures de service, les répondants concernés sont plus réservés. En effet, 78 % des répondants au sondage téléphonique et 63 % seulement des répondants au sondage Web sont d'accord (tout à fait et plutôt d'accord) pour dire que les heures de service actuelles leur conviennent. Ces proportions sont les plus faibles que nous ayons obtenues pour les cinq (5) aspects du tableau de la page précédente.

Enfin, si la proportion des répondants tout à fait d'accord avec les heures de service est nettement plus élevée dans le sondage téléphonique que dans le sondage Web (53 % contre 19 %), dans les deux cas, environ un répondant sur dix est tout à fait en désaccord avec cette dimension.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE – PRÉPOSÉS - SUITE

COMPARAISON DES DONNÉES HISTORIQUES DES SONDAGES TÉLÉPHONIQUES DIMENSIONS DES SERVICES SPÉCIFIQUES AUX PRÉPOSÉS TÉLÉPHONIQUES

(Ceux qui ont eu recours aux services d'un préposé)

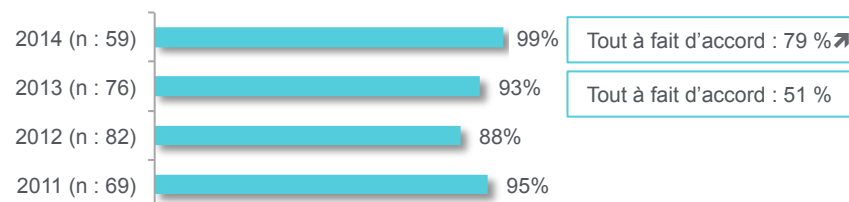
2013 et 2014 : Répondants totalement ou plutôt d'accord

2011 et 2012 : Répondants très ou assez satisfaits

COURTOISIE



CLARTÉ DES INFORMATIONS FOURNIES PAR LE PRÉPOSÉ (DES RÉPONSES AUX QUESTIONS)



HEURES DE SERVICE CONVENABLES



INFORMATION FIABLE, À JOUR ET EXACTE DU PRÉPOSÉ



RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES DU PRÉPOSÉ⁽¹⁾



↗ : Écart significatif par rapport à l'année précédente

■ % de «très satisfaits» et de «plutôt satisfaits»

Note : En 2011 et 2012, la question sur la rapidité d'accès au service d'un préposé était posée même à ceux qui n'avaient jamais utilisé ce service de sorte que les résultats ne se comparent pas.

SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE – PRÉPOSÉS - SUITE



PRÉAMBULE

Dans le tableau de la page précédente, nous comparons les résultats pour les dimensions spécifiques de satisfaction du service téléphonique du sondage téléphonique de cette année avec les études des trois dernières années. Par contre, la formulation des questions a changé depuis 2013. Pour les deux dernières mesures, on demandait aux répondants s'ils étaient d'accord avec une série d'énoncés sur les dimensions de services alors que lors des éditions antérieures, on leur demandait plutôt s'ils étaient satisfaits de la dimension en question. En fait, lors des années antérieures, ces questions faisaient partie d'une série plus large de mesures de satisfaction en lien avec le service téléphonique Québec 511.

LA COURTOISIE DES PRÉPOSÉS EST MANIFESTEMENT UN DES POINTS FORTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Le niveau de satisfaction globale très élevé observé aujourd'hui (99 %) est tout à fait similaire à celui obtenu en 2013 (97 %), de même que lors des enquêtes téléphoniques de 2012 (92 %) et 2011 (98 %) où, pour ces dernières, l'on mesurait la satisfaction des répondants concernés à l'endroit de cette dimension. D'ailleurs, même le taux de 92 % obtenu en 2012 représente un écart relativement faible compte tenu des tailles d'échantillons en cause, vu que ces questions ne s'adressent qu'à ceux qui ont eu recours aux services d'un préposé.

LA CLARTÉ DES INFORMATIONS FOURNIES PAR LES PRÉPOSÉS EST TRÈS BIEN ÉVALUÉE

À nouveau, compte tenu des tailles réduites des échantillons concernés pour chacune des quatre années, les résultats globaux des études ne diffèrent pas significativement et cette dimension est très bien évaluée en 2014.

Toutefois, la proportion des répondants se disant « tout à fait d'accord » avec l'énoncé est passée de 51 % en 2013 à 79 % aujourd'hui enregistrant ainsi une augmentation statistiquement significative de 28 points de pourcentage pour les plus enthousiastes. C'est là un gain important renforçant la qualité perçue de la clarté des informations transmises.

LA RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES DU PRÉPOSÉ DEMEURE RELATIVEMENT BONNE

La rapidité d'accès à un préposé du service téléphonique Québec 511 n'a pas évolué depuis la dernière mesure (87 % en 2014 contre 77 % en 2013). L'écart de 10 points de pourcentage entre les deux périodes n'est pas significatif compte tenu des tailles réduites des échantillons concernés.

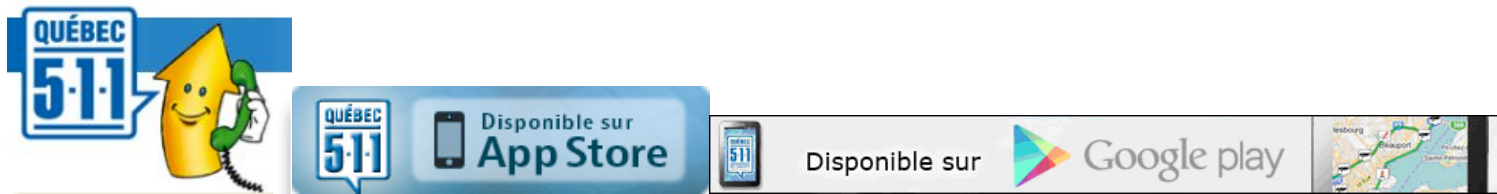
LA FIABILITÉ DES INFORMATIONS TRANSMISES PAR LE PRÉPOSÉ EST BIEN PERÇUE

La fiabilité des informations données par le préposé du service n'a pas progressé non plus depuis la dernière mesure (92 % aujourd'hui contre 98 % en 2013). Les 6 points de pourcentage d'écart entre les deux études ne sont toujours pas significatifs compte tenu des petites tailles des échantillons concernés.

Cependant, la proportion des répondants qui se sont dits « tout à fait d'accord » avec l'énoncé est passée de 55 % en 2013 à 79 % en 2014, soit une augmentation statistiquement significative de 24 points de pourcentage pour les plus enthousiastes. Tout comme nous l'avons fait remarquer pour la clarté des informations fournies par les préposés, c'est un gain important renforçant la qualité perçue de la fiabilité des informations transmises.

LES HEURES DE SERVICE DEMEURENT TOUJOURS UN IRRITANT POUR PLUSIEURS

Puisque les tailles d'échantillons sont réduites, l'écart de 18 points de pourcentage entre la mesure pour 2014 (78 %) et celle de 2013 (60 %) à propos des heures de service n'est pas significatif d'un point de vue statistique. Cette dimension demeure toujours un irritant pour plusieurs.




CHAPITRE 5 : LE SERVICE INTERNET

MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE INTERNET

QD1. « AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ LE SITE Internet DE QUÉBEC 511 POUR...? »

(Base : utilisateurs du service Internet, excluant la non-réponse)

| | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|---|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 597) % | Web (n : 679) % | Téléphonique (n : 611) % | Web (n : 663) % | Téléphonique (n : 560) % | Web (n : 647) % | Téléphonique (n : 562) % | Web (n : 676) % |
|  1. Vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité sur les routes en hiver | 73 | 73 | 72 | 76 | 77 | 82 | 81 | 81 |
| 2. Vous informer des travaux routiers en cours sur le réseau routier | 65 | 61 | 68 | 66 | 65 | 77 | 56 | 73 |
| 3. Vérifier la fluidité de la circulation | 50 ↘ | 41 | 60 | 38 | ND | ND | ND | ND |
| 4. Consulter les caméras de circulation | 41 | 41 | 48 | 44 | 47 | 54 | 43 | 48 |
| 5. Vous informer des événements en cours sur le réseau | 40 | 31 ↗ | 43 | 25 | ND | ND | ND | ND |
| 6. Consulter Mobilité Montréal | 4 ↘ | 1 | 11 ↘ | 2 | 16 | 15 | ND | ND |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages

Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

↗ ↘ : Écart significatif par rapport à l'année précédente

PRÉAMBULE

Ce chapitre vise à évaluer la satisfaction et les attentes des utilisateurs des services de Québec 511 sur Internet. Rappelons qu'Internet est le mode de prestation de services le plus utilisé : une forte majorité d'utilisateurs des services de Québec 511 ont recours au site Internet (tél. : 77 %, Web : 85 %), assez loin devant les services téléphoniques (tél. et Web : 49 %) et les applications spécifiques aux téléphones intelligents (tél. : 31 %, Web : 36 %).

SITE INTERNET : AVANT TOUT POUR LES CONDITIONS ROUTIÈRES EN HIVER ET LA PRÉSENCE D'ENTRAVES DUES AUX TRAVAUX ROUTIERS

Une majorité de conducteurs automobiles consultent le site Internet de Québec 511 afin de s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité sur les routes en hiver (tél. et Web : 73 %) ou pour repérer la présence de chantiers routiers sur le réseau (tél. : 65 %, Web : 61 %).

Le premier motif est nettement plus évoqué chez les utilisateurs résidant à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal (87 % pour la région métropolitaine de Québec et 85 % ailleurs en province contre 59 % pour la région de Montréal) alors que le second intéresse davantage les conducteurs de la région de Montréal. En effet, ces derniers sont proportionnellement plus nombreux à s'informer des travaux routiers sur le réseau (75 %) que leurs homologues résidant dans la région métropolitaine de Québec (54 %) ou ailleurs en province (58 %).

DANS UNE MOINDRE MESURE, VÉRIFIER LES CONDITIONS DE CIRCULATION

Dans le même esprit, près de la moitié des répondants (tél. : 50 %, Web : 41 %) consultent le site Internet de Québec 511 pour vérifier la fluidité de la circulation alors que des proportions similaires sont obtenues pour la consultation des caméras de circulation (tél. et Web : 41 %) ou l'information sur les événements en cours sur le réseau routier (tél. : 40 %, Web : 31 %).

Finalement, la consultation de la section Mobilité Montréal, qui s'adresse à un sous-groupe d'utilisateurs potentiel plus restreint, soit essentiellement les usagers du réseau routier de la métropole, vient assez loin au dernier rang.

COMPARAISON WEB ET TÉLÉPHONIQUE

De même qu'en 2013, les résultats observés en 2014 lors du sondage Web sont assez semblables à ceux du sondage téléphonique pour les principaux motifs d'utilisation. Cependant, plus de répondants au sondage téléphonique ont utilisé le site Internet de Québec 511 pour vérifier la fluidité de la circulation en général, s'informer des événements en cours sur le réseau routier ou consulter Mobilité Montréal.

ÉVOLUTION DES MOTIFS

Selon le sondage téléphonique, l'importance relative de s'informer sur les conditions routières en hiver ainsi que sur les travaux routiers a évolué en sens inverse au fil des ans. Alors qu'en 2011, le recours au site Internet Québec 511 visait essentiellement à s'informer sur l'état de la chaussée (81 %) et beaucoup moins (56 %) à s'informer sur les travaux en cours, la situation a évolué depuis les trois dernières années.

Maintenant, les deux types d'information sont, depuis 2013, presque autant recherchés l'un que l'autre.

Sondée pour une deuxième année consécutive, la vérification de la fluidité de la circulation a décliné depuis l'an dernier (de 60 % en 2013 à 50 % en 2014) alors que la section Mobilité Montréal attire de moins en moins d'utilisateurs depuis 2012 (passant de 16 % en 2012 à 11 % en 2013 et à 4 % en 2014).

Par contre, l'utilisation du site Internet de Québec 511 pour consulter les caméras de circulation montre des statistiques assez stables. À strictement parler, les résultats aux sondages téléphoniques des quatre années ne sont pas significativement différents.

Depuis 2013, on constate une plus forte propension à s'informer sur les événements en cours sur le réseau routier selon le sondage Web (de 25 % en 2013 à 31 % en 2014). Du fait que cet énoncé est sondé pour une deuxième année consécutive, la mesure de l'an prochain nous permettra de statuer sur cette hausse de manière ponctuelle ou non puisque le sondage téléphonique indique des résultats plutôt stables sur cet énoncé.

SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE INTERNET

QD2. « DE FAÇON GÉNÉRALE, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ÊTES... DU SITE Internet QUÉBEC 511? »

(Base : utilisateurs du service Internet, excluant la non-réponse)

| | 2014 | | 2013 | | 2012 | | 2011 | |
|--------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 586) % | Web (n : 661) % | Téléphonique (n : 598) % | Web (n : 662) % | Téléphonique (n : 555) % | Web (n : 636) % | Téléphonique (n : 545) % | Web (n : 662) % |
| Très satisfait | 30 | 28 | 30 | 32 | 46 | 33 | 43 | 27 |
| Plutôt satisfait | 63 | 65 | 66 | 64 | 50 | 61 | 53 | 64 |
| SOUS-TOTAL | 93 | 93 | 96 | 96 | 96 | 94 | 96 | 91 |
| Plutôt insatisfait | 6 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 8 |
| Très insatisfait | 1 | 2 | -- | -- | 1 | 2 | -- | 1 |
| SOUS-TOTAL | 7 | 7 | 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 9 |

UN HAUT NIVEAU DE SATISFACTION

Le taux global de satisfaction à l'endroit du site Internet Québec 511 s'établit cette année à 93 % et les résultats sont identiques pour les deux sondages. Il s'agit d'un excellent taux de satisfaction qui se maintient depuis 2011.

Toutefois, depuis 2013, le taux de « très satisfait » (variant entre 28 % et 32 % selon les sondages téléphonique ou Web) semble moins élevé qu'en 2012 et 2011 (respectivement de 46 % et 43 % selon les sondages téléphoniques).

Selon le sondage téléphonique, les utilisateurs de la région métropolitaine de Québec (98 %) ainsi que ceux résidant ailleurs en province (96 %) expriment une satisfaction globale nettement plus élevée que ceux de la région métropolitaine de Montréal (88 %).

MOTIFS D'INSATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE INTERNET

QD3. « POUR QUELLES RAISONS ÊTES-VOUS INSATISFAIT DU SERVICE Internet QUÉBEC 511? »

(Plusieurs réponses possibles – ceux qui sont insatisfaits)

| | 2014 | |
|--|-------------------------------|----------------------|
| | Téléphonique (n : 32) % | Web (n : 40) % |
| Système compliqué/non convivial | 43 | 48 |
| Information pas à jour/pas en temps réel | 28 | 25 |
| Information incomplète | 20 | 10 |
| Information inexacte | 19 | 8 |
| N'a pas trouvé l'information recherchée | 17 | 20 |
| Mauvaise qualité des images | 6 | - |
| Pas assez de caméras | - | 3 |
| Ne sait pas / ne répond pas | 2 | 14 |

MOTIF PRINCIPAL : UN MANQUE DE CONVIVIALITÉ ET UNE DIFFICULTÉ À TROUVER L'INFORMATION

Parmi les quelques insatisfaits du service sur Internet, environ la moitié d'entre eux expriment une difficulté à l'utiliser, le jugeant compliqué et non convivial (tél. : 43 %, Web : 48 %). De même, certains semblent incapables de trouver l'information recherchée (tél. : 17 %, Web : 20 %).

EN SECOND LIEU : DES INFORMATIONS ERRONÉES OU INCOMPLÈTES

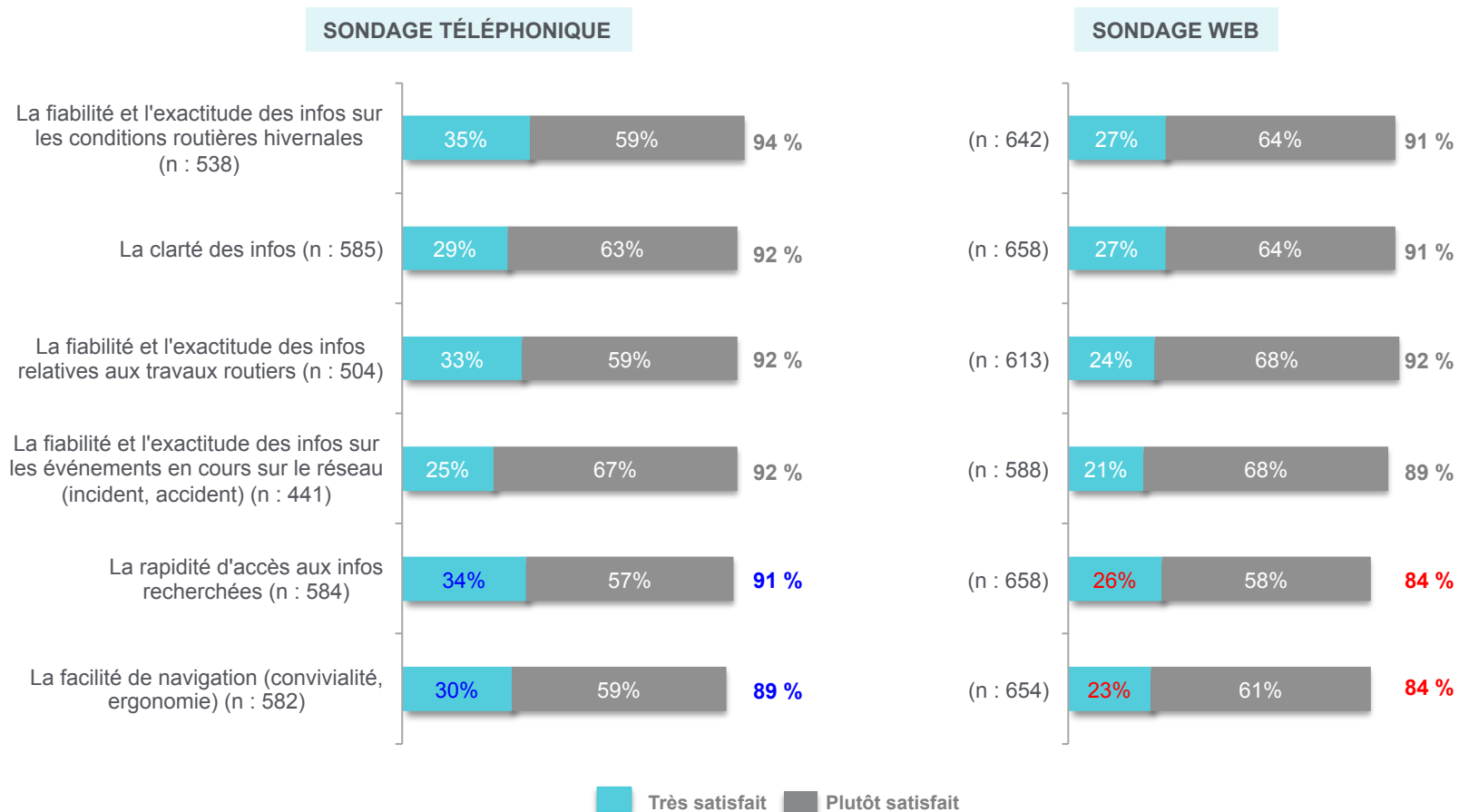
Dans une moindre mesure, les utilisateurs insatisfaits du site jugent l'information désuète (tél. : 28 %, Web : 25 %), incomplète (tél. : 20 %, Web : 10 %), voire inexacte (tél. : 19 %, Web : 8 %).

Très marginalement, on se plaint de la mauvaise qualité des images des caméras de circulation ou de leur nombre insuffisant.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE INTERNET

QD5. « POUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS, VEUILLEZ ME DIRE SI VOUS ÊTES TRÈS SATISFAIT, PLUTÔT SATISFAIT, PLUTÔT INSATISFAIT OU TRÈS INSATISFAIT? »

(Base : utilisateurs du service Internet, excluant la non-réponse)



Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE INTERNET - SUITE

UN NIVEAU DE SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉ POUR CHACUNE DES DIMENSIONS DU SITE INTERNET

Selon le sondage téléphonique, les taux de satisfaction varient de 89 % pour la facilité de navigation sur le site à 94 % pour la fiabilité et l'exactitude des informations sur les conditions routières hivernales.

La clarté des informations, la fiabilité et l'exactitude des informations sur les travaux routiers ou sur les événements en cours sur le réseau récoltent chacun un excellent niveau de satisfaction de 92 % alors que la rapidité d'accès aux informations se voit attribuer une note de 91 %.

La plupart des résultats observés dans le sondage Web sont similaires à ceux du sondage téléphonique. Toutefois, les internautes ont moins bien évalué la rapidité d'accès aux informations (84 % contre 91 % pour le sondage téléphonique) ainsi que la facilité de navigation sur le site Internet (84 % contre 89 % pour le sondage téléphonique). Cette clientèle plus aguerrie à l'environnement Internet exprime probablement des exigences plus élevées face à ce mode de prestation de Québec 511.

Somme toute, les dimensions du service Internet reçoivent une très bonne évaluation. Plus particulièrement, le taux d'insatisfaction pour la rapidité d'accès aux informations (variant de 9 % à 16 % selon le type de sondage) indique une amélioration possible. Il en va de même pour la facilité de navigation dont le taux d'insatisfaction se situe entre 11 % et 16 %.

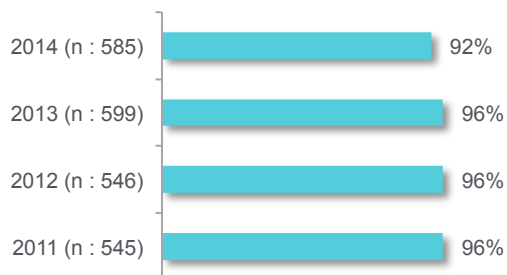
Autrement, c'est la proportion d'utilisateurs très satisfaits du service que l'on peut chercher à accroître. Pour le sondage téléphonique, celle-ci passe de 25 % pour la fiabilité et l'exactitude des informations sur les événements en cours sur le réseau à 35 % pour celles relatives aux conditions routières hivernales. Sans surprise, les internautes très satisfaits sont en proportion nettement plus faible en ce qui concerne la rapidité d'accès aux informations recherchées (26 % contre 34 % pour le sondage téléphonique) ou la facilité de navigation sur le site Internet (23 % contre 30 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE INTERNET - SUITE

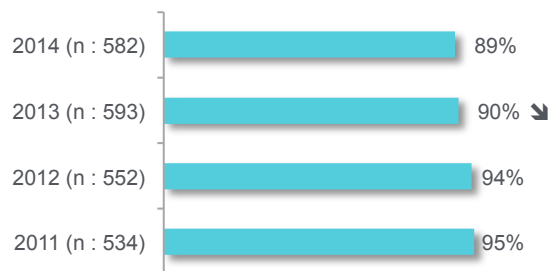
HISTORIQUE DES TAUX DE SATISFACTION POUR LES DIFFÉRENTES DIMENSIONS ÉVALUÉES

(Sondages téléphoniques – les utilisateurs du service Internet, excluant la non-réponse)

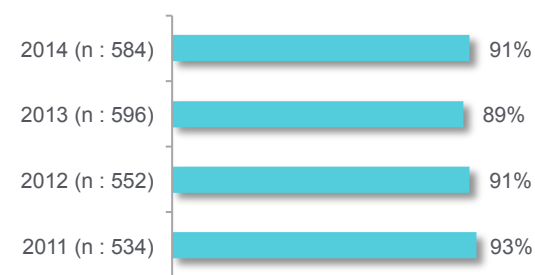
LA CLARTÉ DES INFORMATIONS



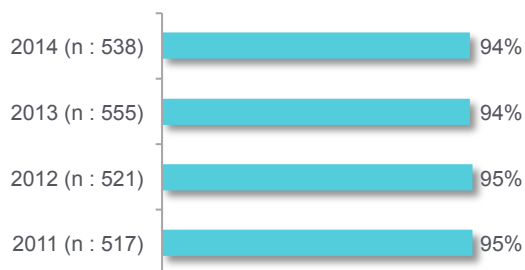
LA FACILITÉ DE NAVIGATION (CONVIVIALITÉ ET ERGONOMIE)



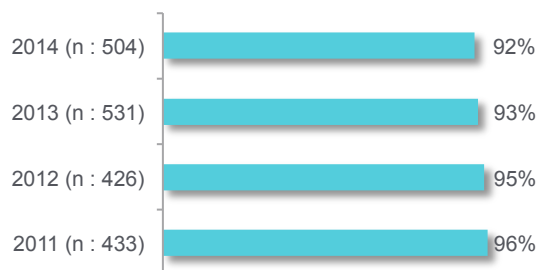
LA RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX INFOS



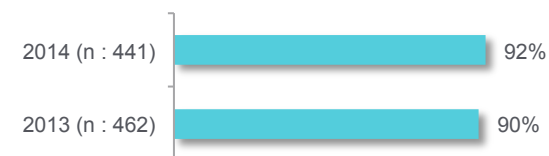
LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS RELATIVES AUX CONDITIONS ROUTIÈRES HIVERNALES



LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS RELATIVES AUX TRAVAUX ROUTIERS



LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS RELATIVES AUX ÉVÉNEMENTS EN COURS SUR LE RÉSEAU ROUTIER



↘ : Écart significatif par rapport à l'année précédente

■ % de «très satisfaits» et de «plutôt satisfaits»

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES DU SERVICE INTERNET- SUITE



PRÉAMBULE

Du fait que les échantillons des sondages Web pour 2011 et 2012 ne sont pas probabilistes et ne permettent donc pas d'identifier de différence significative au sens statistique, ces dernières sont indiquées seulement pour l'année 2014 par rapport à l'année 2013. Toutefois, les sondages téléphoniques permettent d'analyser l'évolution des dimensions du service Internet depuis 2011.

LA CLARTÉ DES INFORMATIONS : UNE DIMENSION À SURVEILLER

Sans afficher d'écart significatif au plan statistique, on observe toutefois une tendance à la baisse concernant le taux de satisfaction de cet aspect du service (92 % en 2014 contre 96 % pour les années antérieures).

LA FACILITÉ DE NAVIGATION : UN REcul DEPUIS 2012

Pour une deuxième année consécutive, la facilité de navigation reçoit un taux de satisfaction moins élevé (89 % en 2014 et 90 % en 2013) par rapport à celui des années 2011 et 2012 qui approchait davantage les 95 %. À cet égard, il semble que les attentes de la clientèle évoluent, et garder un niveau de satisfaction aussi élevé demande donc un certain renouvellement.

LA RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX INFORMATIONS : UN TAUX DE SATISFACTION REVENU AU NIVEAU DE 2012

Après avoir connu, en 2013, un taux de satisfaction significativement inférieur (89 %) à celui de 2011 (93 %), la rapidité d'accès aux informations est revenue à un niveau identique à celui de 2012 (91 %) indiquant ainsi un service capable de maintenir un standard de qualité élevé sur cette dimension.

LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DE L'INFORMATION SUR LES CONDITIONS ROUTIÈRES HIVERNALES : AU BEAU FIXE

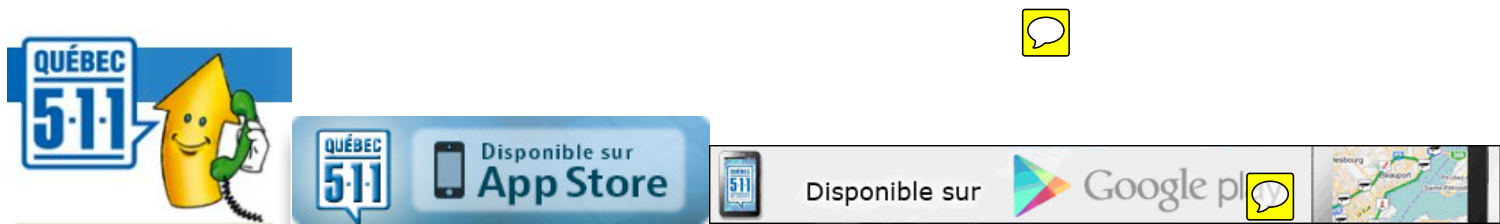
Cet aspect du site Internet est au beau fixe avec un taux de satisfaction qui se maintient entre 94 % et 95 %.

LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DE L'INFORMATION RELATIVE AUX TRAVAUX ROUTIERS : UN LÉGER REcul DEPUIS 2011

Quoique le niveau de satisfaction de cette dimension demeure au-dessus de la barre des 90 %, ce qui est excellent, son évolution présente une diminution annuelle constante depuis 2011, passant de 96 % à 92 % pour 2014. Le taux de satisfaction entre ces deux années subit une baisse significative au plan statistique indiquant ainsi un recul depuis 2011. Du fait que la recherche d'informations sur la présence de travaux routiers constitue l'un des motifs les plus importants à la fréquentation du site Internet, il importe de surveiller cette dimension afin de veiller à ce que son taux de satisfaction ne se détériore pas davantage.

LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DE L'INFORMATION RELATIVE AUX ÉVÉNEMENTS EN COURS SUR LE RÉSEAU ROUTIER : UNE SATISFACTION ÉLEVÉE QUI SE MAINTIENT

Sondée pour une deuxième année consécutive, cette dimension du service récolte un haut niveau d'appréciation qui se maintient.



CHAPITRE 6 : LES APPLICATIONS MOBILES POUR **IPHONE OU ANDROID**

MOTIFS D'UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511

QE1. « PARMIS LES CHOIX SUIVANTS, POUR QUELS MOTIFS AVEZ-VOUS UTILISÉ L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511...? »*

(Base : utilisateurs de l'application mobile – plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)

| | 2014 – iPhone ou Android | | 2013 – iPhone seulement | | 2012 – iPhone seulement | |
|---|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 233) % | Web (n : 291) % | Téléphonique (n : 185) % | Web (n : 178) % | Téléphonique (n : 111) % | Web (n : 123) % |
| S'informer sur l'état de la chaussée et la visibilité sur les routes en hiver | 64 | 62 | 66 | 70 | 65 | 64 |
| S'informer des travaux en cours sur le réseau routier | 68 | 48 | 64 | 56 | 76 | 67 |
| Vérifier la fluidité de la circulation | 57 | 36 | 57 | 40 | ND | ND |
| S'informer sur les événements en cours sur le réseau routier | 52 | 36 | 46 | 37 | ND | ND |
| Consulter les caméras de circulation | 32 | 23 | 38 | 32 | 32 | 46 |

* Depuis 2014, cette question regroupe les applications mobiles pour iPhone et Android. Les données pour 2013 et 2012 présentées dans ce tableau concernent uniquement l'application pour iPhone, car celles pour Android s'appuient sur des échantillons plus petits. Les résultats de 2013 et de 2012 ne peuvent être comparés à ceux de 2014 et sont présentés à titre indicatif seulement.

Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages

PRÉAMBULE

Pour l'édition de 2014, l'évaluation des attentes et de la satisfaction à l'égard de l'application mobile de Québec 511 intègre à la fois les appareils de téléphonie intelligente iPhone et Android. Au cours des années précédentes, ces deux types d'appareils (mentionnons que l'iPhone incluait la tablette iPad) ont fait l'objet d'une évaluation distincte. Par conséquent, l'évolution des indicateurs de performance ne peut tenir compte des résultats antérieurs à 2014 et ceux-ci sont présentés à titre indicatif seulement.

Rappelons ensuite qu'environ le tiers des utilisateurs de Québec 511 (tél. : 31 %, Web : 36 %) ont fait usage de l'application mobile pour téléphone intelligent et que ce mode de prestation de service semble de plus en plus demandé.

DES PRINCIPAUX MOTIFS SIMILAIRES À CEUX POUR LE SITE WEB OU LE VOLET TÉLÉPHONIQUE

À l'instar du site Internet ou du volet téléphonique de Québec 511, les conducteurs automobiles qui utilisent l'application mobile pour téléphone intelligent le font surtout pour s'informer de l'état de la chaussée (tél. : 64 %, Web : 62 %) et de la présence de chantiers sur le réseau routier (tél. : 68 %, Web : 48 %).

EN SECOND LIEU : L'ÉTAT DE LA CIRCULATION À L'INSTANT PRÉSENT

Au moins le tiers des utilisateurs ont également recours à leur application mobile afin de vérifier la fluidité de la circulation (tél. : 57 %, Web : 36 %) ou de s'informer sur les événements en cours sur le réseau routier (tél. : 52 %, Web : 36 %).

Dans une moindre mesure, on consulte également les caméras de circulation par l'entremise de l'application mobile de Québec 511 (tél. : 32 %, Web : 23 %). Ces trois derniers motifs reflètent un désir d'obtenir, en temps réel, un portrait de la situation sur les routes.

COMPARAISON WEB ET TÉLÉPHONE

De manière générale, les utilisateurs de l'application mobile de Québec 511 qui proviennent du sondage téléphonique sont nettement plus enclins à utiliser ce mode de prestation que ceux du sondage Web. Plus particulièrement, au moins la moitié des usagers du sondage téléphonique s'informent sur les travaux routiers (68 %, Web : 48 %), les événements en cours (57 %, Web : 36 %) ou sur la fluidité de la circulation (52 %, Web : 36 %) à l'aide de l'application mobile par rapport à ceux sondés par le sondage Web qui représentent tout au plus moins de la moitié des utilisateurs.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511 POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT



QE2. « DE FAÇON GÉNÉRALE, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ÊTES... DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511? QUE VOUS UTILISEZ ? »*

(Base : utilisateurs de l'application mobile, excluant la non-réponse)

| | 2014 – iPhone ou Android | | 2013 – iPhone seulement | | 2012 – iPhone seulement | | 2011 – iPhone seulement | |
|--------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------|
| | Téléphonique (n : 222) % | Web (n : 259) % | Téléphonique (n : 169) % | Web (n : 179) % | Téléphonique (n : 106) % | Web (n : 110) % | Téléphonique (n : 67) % | Web (n : 91) % |
| Très satisfait | 30 | 30 | 29 | 32 | 41 | 37 | 41 | 29 |
| Plutôt satisfait | 61 | 63 | 63 | 60 | 53 | 54 | 53 | 64 |
| SOUS-TOTAL | 91 | 93 | 92 | 92 | 94 | 91 | 94 | 93 |
| Plutôt insatisfait | 8 | 6 | 7 | 7 | 2 | 8 | 3 | 7 |
| Très insatisfait | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | -- |
| SOUS-TOTAL | 9 | 7 | 8 | 8 | 6 | 9 | 6 | 7 |

UN TAUX DE SATISFACTION TRÈS ÉLEVÉ

Pour les deux sondages, une très forte majorité d'utilisateurs (tél. : 91 %, Web : 93 %) se disent satisfaits (cumul des mentions « très » et « plutôt ») de l'application mobile de Québec 511 pour téléphone intelligent. Plus particulièrement, près du tiers d'entre eux (tél. et Web : 30 %) s'estiment très satisfaits.

Le taux de satisfaction globale est similaire d'un sous-groupe à l'autre (ex. : groupe d'âge, sexe, région, etc.) parmi les utilisateurs de ce mode de prestation et, bien que les résultats de 2014 ne soient pas comparables à ceux des années antérieures, on observe des taux semblables depuis 2011 pour l'application mobile pour iPhone ou iPad.

La proportion des usagers insatisfaits (très ou plutôt) étant très faible, il en résulte des sous-échantillons inférieurs à 30 répondants pour chacun des deux sondages (tél. : 16 répondants, Web : 21). Par conséquent, les résultats concernant les motifs d'insatisfaction ne peuvent être présentés.

* Depuis 2014, cette question regroupe les applications mobiles pour iPhone et Android. Les données pour 2013 et 2012 présentées dans ce tableau concernent uniquement l'application pour iPhone, car celles pour Android s'appuient sur des échantillons plus petits. Les résultats de 2013 et de 2012 ne peuvent être comparés à ceux de 2014 et sont présentés à titre indicatif seulement.

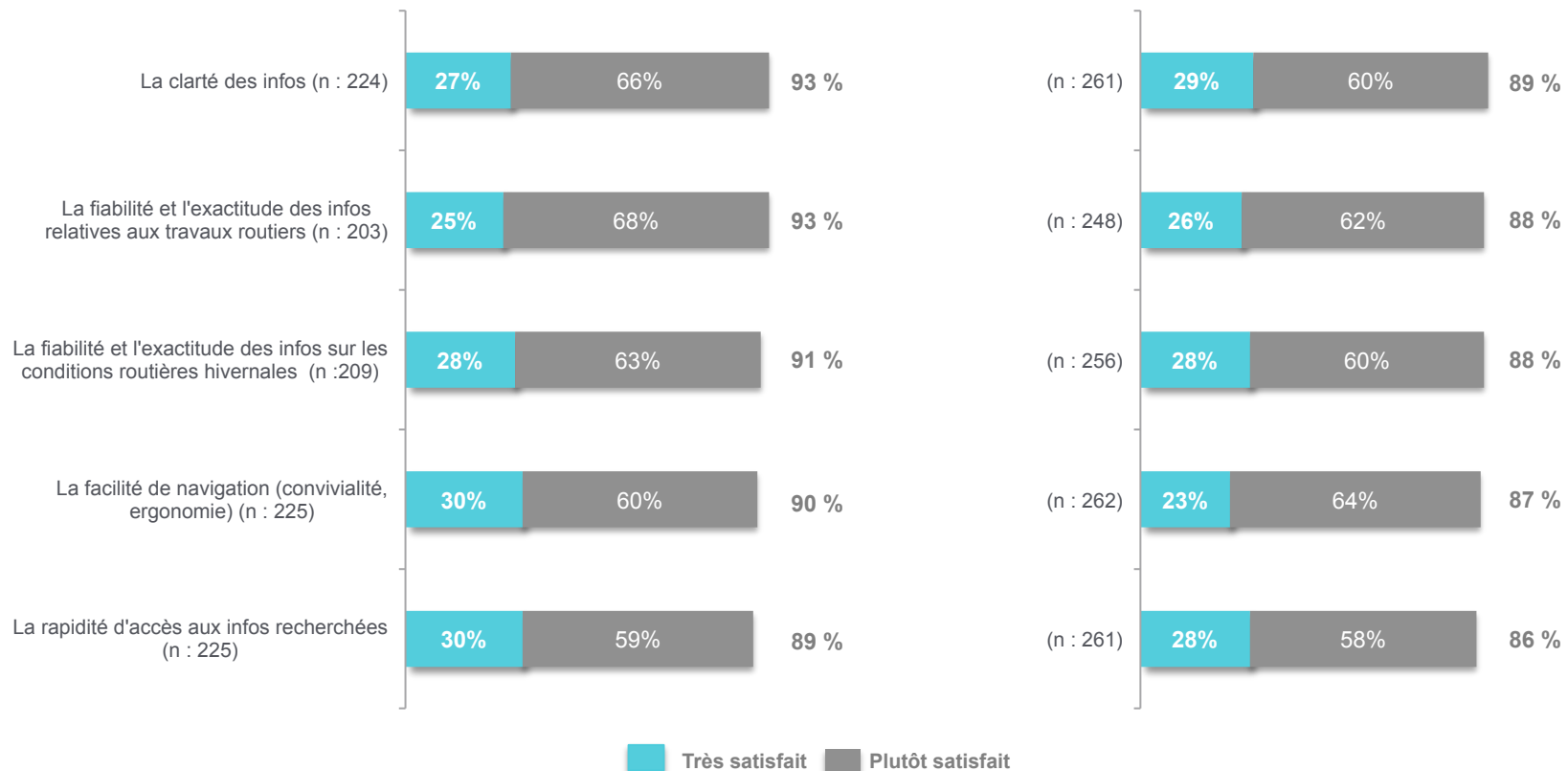
SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES À L'APPLICATION MOBILE POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT

QE5. « POUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS, VEUILLEZ ME DIRE SI VOUS ÊTES TRÈS SATISFAIT, PLUTÔT SATISFAIT, PLUTÔT INSATISFAIT OU TRÈS INSATISFAIT? »

(Base : utilisateurs de l'application mobile, excluant la non-réponse)

SONDAGE TÉLÉPHONIQUE

SONDAGE WEB



SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES À L'APPLICATION MOBILE POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT - SUITE

DES TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉS POUR CHACUN DES ASPECTS DU SERVICE

Avec des taux de satisfaction globale (cumul des mentions « très » et « plutôt ») variant de 89 % pour la rapidité des informations recherchées à 93 % pour la clarté de ces dernières, chacun des aspects de l'application mobile reçoit une bonne appréciation de la part des utilisateurs.

Par contre, le taux de « très satisfait » concernant la fiabilité et l'exactitude des informations sur les travaux routiers en cours (25 %) ou les conditions routières hivernales (28 %) ainsi que la clarté des informations (27 %) indique une amélioration possible quant à ces aspects du service.

Sur le plan des écarts entre les divers segments d'utilisateurs du sondage téléphonique, les hommes expriment une satisfaction plus élevée (94 % contre 84 % chez les femmes) à l'égard de la facilité de navigation tandis que la rapidité d'accès aux informations recherchées récolte un taux d'appréciation plus important chez les usagers résidant à l'extérieur des régions métropolitaines de Montréal et de Québec (98 % contre 81 % chez ceux de la région métropolitaine de Montréal).

RÉSULTATS SELON LE SONDAGE WEB

Les taux de satisfaction obtenus par le sondage Web ne présentent aucun écart statistiquement significatif par rapport à ceux du sondage téléphonique. Une tendance générale demeure cependant, le niveau de satisfaction exprimé lors du sondage Web, comme c'est souvent le cas, tend à être moins élevé que lors du sondage téléphonique. Dans ce cas-ci par exemple, le taux de « très satisfait » concernant la facilité de navigation tend à être plus faible chez les répondants du sondage Web (23 %) que ceux du sondage téléphonique (30 %).

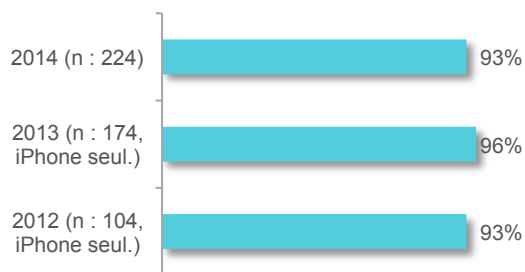
Finalement, mentionnons que les diagrammes de la page suivante présentent les taux de satisfaction obtenus entre 2011 et 2014. Toutefois, rappelons que les résultats de 2014, qui intègrent les types iPhone et Android pour l'évaluation de l'application mobile, ne peuvent être comparés à ceux des années antérieures et sont présentés à titre indicatif seulement. En effet, l'approche méthodologique appliquée avant 2014 sondait ces deux types de façon distincte et l'évaluation de l'iPhone incluait également celle de la tablette iPad.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE DIMENSIONS SPÉCIFIQUES À L'APPLICATION MOBILE - SUITE

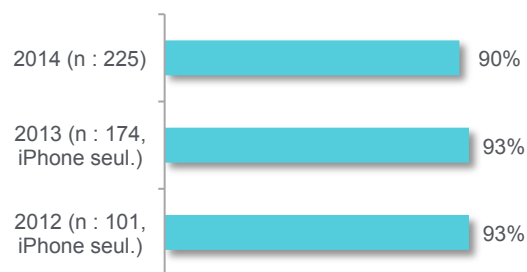
HISTORIQUE DES TAUX DE SATISFACTION POUR LES DIFFÉRENTES DIMENSIONS ÉVALUÉES

(Sondages téléphoniques – les utilisateurs de l'application mobile pour téléphone intelligent iPhone ou Android, excluant la non-réponse)

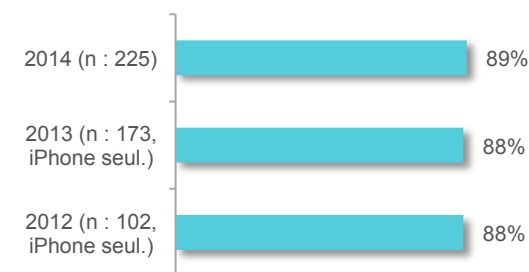
A. LA CLARTÉ DES INFORMATIONS



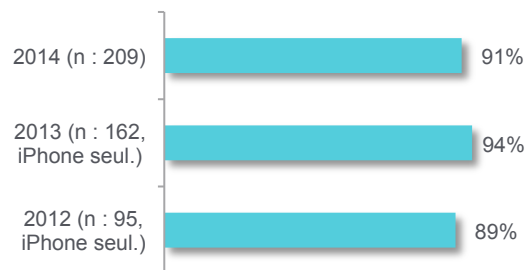
C. LA FACILITÉ DE NAVIGATION (CONVIVALITÉ ET ERGONOMIE)



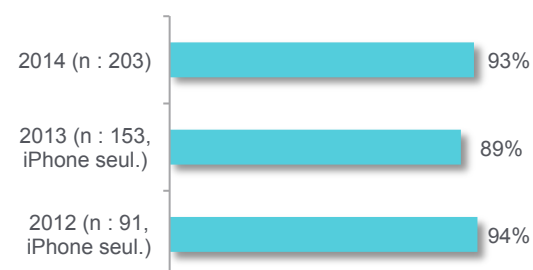
D. LA RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX INFOS



E. LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS RELATIVES AUX CONDITIONS ROUTIÈRES HIVERNALES

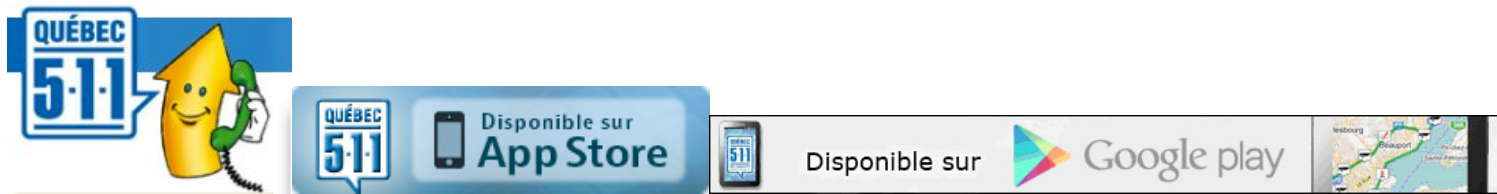


F. LA FIABILITÉ ET L'EXACTITUDE DES INFOS RELATIVES AUX TRAVAUX ROUTIERS (ENTRAVES)



* Depuis 2014, cette question regroupe les applications mobiles pour iPhone ou Android. Les données pour 2013 et 2012 présentées dans ce tableau concernent uniquement l'application pour iPhone, car celles pour Android s'appuient sur des échantillons plus petits. Les résultats de 2013 et de 2012 ne peuvent être comparés à ceux de 2014 et sont présentés à titre indicatif seulement.

■ % de «très satisfaits» et de «plutôt satisfaits»



CHAPITRE 7 : INFORMATION EN TEMPS RÉEL ET MÉDIAS SOCIAUX

MODES DE RÉCEPTION D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

Nouvelles questions!

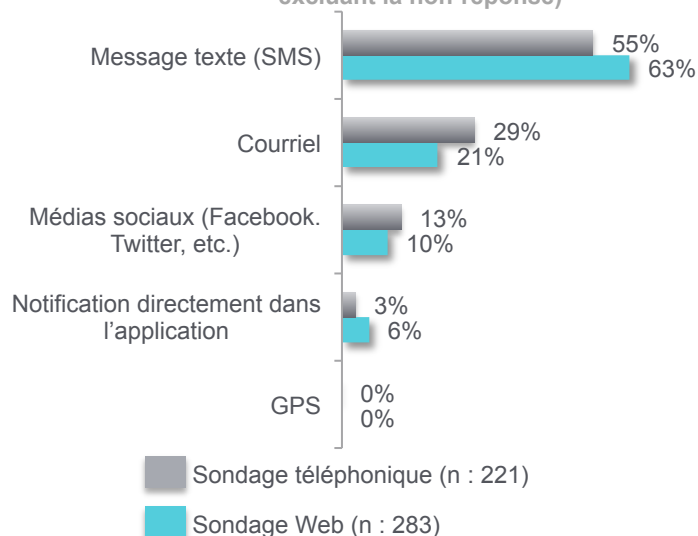
QH2. «SOUHAITERIEZ-VOUS RECEVOIR DE L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL SUR VOTRE TÉLÉPHONE INTELLIGENT CONCERNANT DES ROUTES OU DES RÉGIONS QUE VOUS AURIEZ SÉLECTIONNÉES? »

(Base : utilisateurs du service Québec 511 qui possèdent un téléphone intelligent, excluant la non-réponse)

| | 2014 | |
|-------|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 477) % | Web (n : 525) % |
| % Oui | 47 | 52 |

QH3. « PRÉFÉREZ-VOUS RECEVOIR L'INFORMATION PAR...? »

(Base : ceux qui souhaitent recevoir de l'information en temps réel, excluant la non-réponse)



DE L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL : UNE ATTENTE SANS ÉQUIVOQUE

Tout d'abord, rappelons que les deux tiers des usagers du service Québec 511 (tous modes de prestation confondus) possèdent un téléphone intelligent (tél. : 66 %, Web : 68 %).

Parmi ces détenteurs, environ la moitié (tél. : 47 %, Web : 52 %) souhaite recevoir de l'information en temps réel sur des routes ou des régions préalablement sélectionnées sur leur téléphone intelligent. Il s'agit d'une proportion importante qui reflète une opportunité intéressante pour un nouveau mode de prestation du service Québec 511.

Selon le sondage téléphonique, cette attente est encore plus marquée chez les usagers qui détiennent un diplôme universitaire (54 % contre 33 % chez ceux avec un diplôme d'études secondaires ou moins).

LE MESSAGE TEXTE EST PRIVILÉGIÉ

Parmi les usagers en faveur de l'information en temps réel sur leur téléphone intelligent, une majorité préfère le message texte comme mode de réception (tél. : 55 %, Web : 63 %).

Dans une moindre mesure, certains ont également mentionné le courriel (tél. : 29 %, Web : 21 %) ou les médias sociaux (tél. : 13 %, Web : 10 %) alors que la notification directement dans l'application est citée de façon marginale (tél. : 3 %, Web : 6 %).

TYPES D'INFORMATION SOUHAITÉS EN TEMPS RÉEL

Nouvelle question!

QH4. « QUELLES INFORMATIONS AIMERIEZ-VOUS RECEVOIR EN TEMPS RÉEL ? »

(Plusieurs réponses possibles – ceux qui souhaitent recevoir de l'information en temps réel)

| | 2014 | |
|---|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 223) % | Web (n : 284) % |
| L'état du réseau routier (entraves, travaux, accidents, pannes majeures, etc.) | 83 | 92 |
| Les conditions routières | 39 | 75 |
| Les avertissements en vigueur | 7 | 76 |
| La fluidité de la circulation | 16 | 1 |
| De l'information sur le transport en commun (état du réseau, perturbations à l'horaire, etc.) | 7 | 10 |
| Les prévisions météo | 6 | - |
| La disponibilité des espaces de stationnement | 1 | - |
| Ne sais pas / ne répond pas | 1 | - |



Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

INFORMATION PRIORITAIRE EN TEMPS RÉEL : L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER

Pour les deux sondages, l'état du réseau routier est évoqué par une forte majorité d'utilisateurs souhaitant recevoir de l'information en temps réel (tél. : 83 %, Web : 92 %). Ce résultat indique une priorité pour connaître les entraves majeures pouvant affecter le temps d'un déplacement.

En deuxième lieu, les conditions routières sont également citées, mais dans des proportions nettement différentes chez les utilisateurs du sondage téléphonique (39 %) ou Web (75 %). Il en va de même pour les avertissements en vigueur (tél. : 7 %, Web : 76 %) ou la fluidité de la circulation (tél. : 16 %, Web : 1 %).

Bien que l'on observe des proportions différentes entre les deux sondages, les tendances demeurent les mêmes : les utilisateurs souhaitent recevoir à l'instant toute information pouvant affecter leur trajet afin de planifier, si possible, une alternative à leur déplacement.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS ENVERS LE COMPTE TWITTER DE QUÉBEC 511

Nouvelles questions!

Q11. « AVEZ-VOUS UN COMPTE TWITTER? »

(Base : utilisateurs du service Québec 511, excluant la non-réponse)

| 2014 | Téléphonique (n : 753) | Web (n : 785) |
|---|---------------------------|------------------|
|  | | |
| % Oui | 17 | 23 |

Q12. « CONNAISSEZ-VOUS LE COMPTE TWITTER DE QUÉBEC 511 (RÉGION DE MONTRÉAL)? »

(Base : utilisateurs de la région de Montréal qui ont un compte Twitter)

|  | Téléphonique (n : 53) | Web (n : 84) |
|---|--------------------------|-----------------|
| % Oui | 6 | 11 |

Q13. « LE SUIVEZ-VOUS? »

(Base : utilisateurs de la région de Montréal qui connaissent le compte Twitter de Québec 511)

| | Téléphonique (n : 4) | Web (n : 9) |
|-------|-------------------------|----------------|
| % Oui | n : 2 | n : 7 |

Q15. « SI UN COMPTE TWITTER DE QUÉBEC 511 ÉTAIT DISPONIBLE POUR VOTRE RÉGION, SERIEZ-VOUS INTÉRESSÉ À LE SUIVRE? »

(Base : utilisateurs de l'extérieur de la région de Montréal qui ont un compte Twitter, excluant la non-réponse)

| | Téléphonique (n : 69) | Web (n : 91) |
|-------|--------------------------|-----------------|
| % Oui | 63 | 49 |

TWITTER : UNE FAIBLE MINORITÉ DE DÉTENTEURS PARMIS LES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

Environ un usager du service Québec 511 sur cinq détient un compte sur le média social Twitter (tél. : 17 %, Web : 23 %). Pour les deux sondages, il s'agit d'une minorité pour laquelle aucun écart statistiquement significatif n'est observé entre les usagers de la région métropolitaine de Montréal et ceux résidant à l'extérieur de celle-ci.

Toutefois, selon le sondage téléphonique, les usagers universitaires sont proportionnellement plus nombreux à détenir un compte Twitter (22 % contre 12 % chez ceux qui n'ont pas de diplôme universitaire).

TWITTER QUÉBEC 511 : TRÈS PEU CONNU PARMIS LES DÉTENTEURS D'UN COMPTE TWITTER

Parmi les usagers de la région de Montréal ayant un compte Twitter, celui de Québec 511 récolte un taux de notoriété très faible (tél. : 6 %, Web : 11 %). Par conséquent, la proportion de répondants déclarant suivre ce compte s'appuie sur un échantillon beaucoup trop petit (tél. et Web : 4 et 9 répondants respectivement) pour que l'on puisse dégager une mesure valide.

Parmi les détenteurs d'un compte Twitter résidant à l'extérieur de la région de Montréal, on observe un intérêt pour une présence de Québec 511 sur ce média social à l'extérieur de cette région (tél. : 63 %, Web : 49 %). Mentionnons toutefois que ce résultat s'appuie sur de petits échantillons pour lesquels les résultats doivent être traités avec circonspection.

Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages

TYPES D'INFORMATION SOUHAITÉS EN TEMPS RÉEL

Nouvelle
question!



Q16. « QUELLES INFORMATIONS PARI MI LES SUIVANTES VOUS INCITERAIENT À SUIVRE D'AVANTAGE LE COMPTE TWITTER DE QUÉBEC 511 ? »

(Base : détenteurs de Twitter de l'extérieur de la région de Montréal intéressés à suivre le compte Twitter Québec 511)

| | Téléphonique | Web |
|--|--|--|
| (Plusieurs réponses possibles) | Hors de la région de Montréal (n : 45) % | Hors de la région de Montréal (n : 41) % |
| Les routes fermées | 100 | 92 |
| Les conditions routières difficiles | 92 | 100 |
| Les travaux routiers | 92 | 69 |
| Les avertissements en vigueur | 85 | 79 |
| Les entraves à la circulation telles que les accidents ou pannes | 79 | 92 |
| Les messages des partenaires (réseaux de transport en commun, les municipalités, etc.) | 49 | 41 |

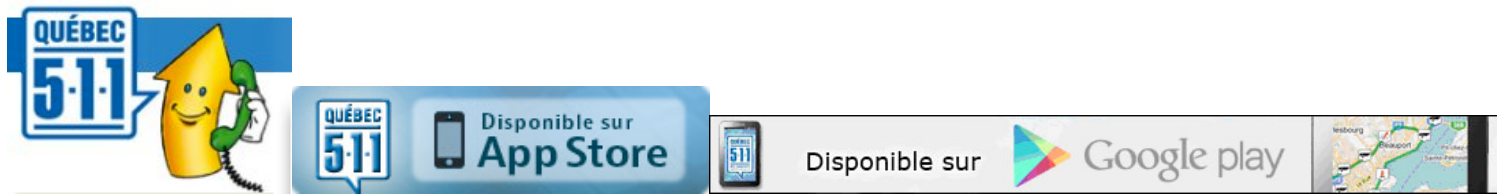
PRÉAMBULE

En raison du taux de notoriété très faible du compte Twitter de Québec 511 auprès des détenteurs Twitter de la région de Montréal (6 % ou 11 % selon le type de sondage), la taille d'échantillon de ceux qui connaissent, mais ne suivent pas le compte de Québec 511 ne permet pas de présenter les résultats (Q14 : 2 répondants pour le sondage téléphonique ou Web). Par conséquent, les résultats relatifs aux informations souhaitées sur le compte Twitter de Québec 511 ne sont présentés que pour les détenteurs d'un compte Twitter résidant à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal.

ESSENTIELLEMENT DE L'INFORMATION CONCERNANT LES ENTRAVES MAJEURES SUR LE RÉSEAU ROUTIER

Selon les résultats au sondage téléphonique ou Web, les informations souhaitées par l'entremise d'un compte Twitter de Québec 511 reflètent surtout un besoin de connaître les entraves majeures sur le réseau routier. Ainsi, selon le type de sondage, la totalité ou presque des répondants mentionnent en premier lieu, les routes fermées (tél. : 100 %, Web : 92 %) ou les conditions routières difficiles (92 % ou 100 %), suivies des entraves à la circulation telles que les pannes ou accidents (79 % ou 92 %), des travaux routiers (92 % ou 69 %) et, finalement, des avertissements majeurs (85 % ou 79 %).

Dans une moindre mesure, moins de la moitié compte recevoir des messages des partenaires à Québec 511 tels que les municipalités ou les réseaux de transport en commun (tél. : 49 %, Web : 41 %).



CHAPITRE 8 : LES NON-UTILISATEURS

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

PROFIL DÉMOGRAPHIQUE COMPARÉ DES NON-UTILISATEURS (Tous les non-utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse)

| DISTRIBUTION RÉGIONALE | Téléphonique (n : 443) % | Web (n : 500) % | EXPÉRIENCE DE CONDUITE | Téléphonique (n : 442) % | Web (n : 499) % | OCCUPATION | Téléphonique (n : 441) % | Web (n : 491) % |
|------------------------|-----------------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------|
| Montréal | 20 | 20 | Moins de 10 ans | 17 | 15 | Travailleur | 64 | 62 |
| Montérégie | 19 | 19 | 10-19 ans | 16 | 14 | Sans emploi | 6 | 5 |
| Québec | 9 | 9 | 20-30 ans | 16 | 19 | Étudiant | 4 | 7 |
| Laurentides | 7 | 8 | Plus de 30 ans | 51 | 52 | Retraité | 26 | 26 |
| Lanaudière | 7 | 7 | | | | | | |
| Laval | 6 | 6 | DISTANCES PARCOURUES PAR ANNÉE | Téléphonique (n : 436) % | Web (n : 494) % | REVENU DU MÉNAGE | Téléphonique (n : 370) % | Web (n : 431) % |
| Chaudière-Appalaches | 5 | 5 | Moins de 10 000 km | 41 | 38 | Moins de 40 000 \$ | 35 | 27 |
| Autre | 27 | 26 | 10 000 - 20 000 km | 30 | 29 | 40 000 – 60 000 \$ | 22 | 25 |
| | | | 20 000 - 25 000 km | 14 | 18 | 60 000 – 80 000 \$ | 17 | 16 |
| ÂGE | Téléphonique (n : 442) % | Web (n : 500) % | 25 000 - 30 000 km | 9 | 6 | 80 000 – 100 000 \$ | 12 | 13 |
| 18-24 ans | 9 | 8 | Plus de 30 000 km | 6 | 9 | Plus de 100 000 \$ | 14 | 19 |
| 25-34 ans | 18 | 15 | | | | | | |
| 35-44 ans | 15 | 16 | SCOLARITÉ | Téléphonique (n : 435) % | Web (n : 493) % | LANGUE MATERNELLE | Téléphonique (n : 443) % | Web (n : 500) % |
| 45-54 ans | 19 | 22 | Secondaire ou moins | 50 | 39 | Français | 81 | 89 |
| 55-64 ans | 20 | 19 | Collégiale | 24 | 23 | Anglais | 11 | 11 |
| 65 ans ou plus | 19 | 20 | Universitaire | 26 | 38 | Autre | 10 | 6 |
| SEXE | Téléphonique (n : 443) % | Web (n : 500) % | | | | | | |
| Homme | 51 | 52 | | | | | | |
| Femme | 49 | 48 | | | | | | |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages
Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

SURTOUT DES TRAVAILLEURS, DES RETRAITÉS ET DES CONDUCTEURS EXPÉRIMENTÉS FAISANT UN USAGE PLUS RESTREINT DE LEUR VÉHICULE AUTOMOBILE

Le tableau de la page précédente présente le profil démographique des répondants qui n'utilisent pas le service Québec 511 et qui se caractérise de la manière suivante :

- Il s'agit essentiellement de travailleurs (autour de 63 %) et de retraités (26 % pour les deux sondages). Les sans-emploi et les étudiants comptent pour environ 10 % des non-utilisateurs.
- Les non-utilisateurs de Québec 511 sont également des conducteurs automobiles expérimentés dont environ 68 % d'entre eux cumulent au moins 20 ans d'expérience. Cette proportion est similaire à celle observée chez les utilisateurs (environ 66 %), mais les non-utilisateurs comptent une proportion plus importante de conducteurs ayant plus de 30 années en conduite automobile (environ 51 % contre 42 % chez les utilisateurs). Cette différence peut s'expliquer par une présence plus marquée de retraités chez les non-usagers de Québec 511.
- Environ 68 % des répondants qui n'ont pas eu recours au service Québec 511 parcourent moins de 20 000 km par année avec leur véhicule automobile. Par rapport aux usagers du service (environ 52 %), les non-utilisateurs parcourent relativement moins de distance annuellement avec leur véhicule automobile.
- À l'instar des utilisateurs, les conducteurs de moins de 25 ans sont peu représentés chez les non-utilisateurs (moins de 10 %). Toutefois, ces derniers comptent une proportion plus élevée de conducteurs âgés de 55 ans ou plus (39 % pour les deux sondages) par rapport aux utilisateurs (environ 24 %).
- Des répondants dont les revenus sont relativement similaires à la moyenne de la population, mais moins élevés par rapport aux utilisateurs. En effet, entre 26 % et 32 % des non-utilisateurs ont déclaré des revenus familiaux supérieurs à 80 000 \$, soit une proportion nettement plus faible que chez les usagers de Québec 511 (entre 41 % et 54 %).
- De même, les non-utilisateurs de Québec 511 présentent une proportion plus importante de personnes détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (entre 39 % et 50 %) comparativement à ceux qui ont recours au service (entre 22 % et 27 %).
- Une répartition par sexe relativement équilibrée (voisine de moitié-moitié).
- Une répartition par langue maternelle similaire à celle de la population du Québec surtout pour le sondage téléphonique.

MOTIFS DE NON-UTILISATION DU SERVICE QUÉBEC 511

Nouvelle question!

QSEL4. « POURQUOI N'AVEZ-VOUS JAMAIS UTILISÉ LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE, LE SITE INTERNET OU L'APPLICATION MOBILE POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT DE QUÉBEC 511? »

(Base : non-utilisateurs du service Québec 511, plusieurs réponses possibles)

| | 2014 | |
|--|--------------------------------|-----------------------|
| | Téléphonique (n : 443) % | Web (n : 500) % |
| N'en a jamais ressenti le besoin | 67 | 67 |
| Ne connaît pas ce service / le site de Québec 511 / l'application mobile | 26 | 36 |
| Une autre source de renseignements répond mieux aux besoins du non-utilisateur | 8 | 16 |
| N'a pas l'équipement nécessaire | 4 | 1 |
| Utilise peu un véhicule automobile | 4 | - |
| Une autre personne dans le ménage utilise déjà ce service | 1 | - |
| C'est trop difficile à utiliser | - | 2 |
| Ne sait pas / ne répond pas | 2 | - |

Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les deux sondages

Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les deux sondages

MOTIF PRINCIPAL : PAS DE BESOIN RÉEL POUR LE SERVICE QUÉBEC 511

Pour les deux modes de sondage, près des deux tiers des non-utilisateurs de Québec 511 (67 %) justifient leur comportement simplement au fait qu'ils ne ressentent pas le besoin d'avoir recours à un tel service. Selon le sondage téléphonique, cette proportion est nettement plus importante chez les 65 ans ou plus (79 %) et les retraités (81 %).

Comme l'indique le tableau de la page suivante, les individus utilisent d'autres sources pour s'informer de l'état du réseau routier.

Par ailleurs, une proportion non négligeable de non-usagers de Québec 511 (tél. : 26 %, Web : 36 %) ont déclaré ne pas connaître ce service, ce qui indique une amélioration possible du taux de notoriété auprès de la population.

Selon le sondage téléphonique, les conducteurs dont l'expérience en conduite automobile est de moins de 10 ans (50 % contre 16 % chez ceux qui ont plus de 30 ans) ainsi que ceux dont la langue maternelle est l'anglais (44 % contre 21 % chez les francophones) sont proportionnellement plus nombreux à méconnaître le service Québec 511.

Le recours à d'autres sources de renseignements répondant mieux aux besoins des non-utilisateurs de Québec 511 a été cité de façon relativement marginale (tél. : 8 %, Web : 16 %).

SOURCES D'INFORMATION CONSULTÉES AVANT LES DÉPLACEMENTS ROUTIERS

Nouvelles questions!

QSEL5. « QUELLES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS UTILISEZ-VOUS POUR VOUS INFORMER SUR L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER AVANT VOS DÉPLACEMENTS? »

(Base : non-utilisateurs du service Québec 511, plusieurs réponses possibles)

| 2014 - % | Téléphonique (n : 443) | Web (n : 500) |
|--|------------------------|---------------|
| Radio | 26 | 49 |
| Chaîne télévisée de MétéoMédia | 24 | 25 |
| Nouvelles à la radio / télévision | 22 | 26 |
| Ne s'informe jamais sur les conditions routières | 21 | 11 |
| Site Web de MétéoMédia | 10 | 34 |
| Google/Google Maps | 6 | 17 |
| Émissions matinales à la télé | 6 | 23 |
| Internet en général | 2 | - |
| GPS | 2 | - |
| Applications mobiles (autres que Québec 511) | 1 | 3 |
| Ne sait pas / ne répond pas | 2 | - |

QSEL6 : Norms des applications WEB (n = 13)

| | | |
|------------|-------------|-------------|
| Waze | Env. Canada | Circul.mobi |
| Weather | Siri | |
| MétéoMédia | Tomtom | |

Bleu : Écart significatif supérieur entre les deux sondages

Rouge : Écart significatif inférieur entre les deux sondages

PRINCIPALES SOURCES : LA RADIO OU LA TÉLÉVISION

Les non-utilisateurs de Québec 511 ont recours à plusieurs autres sources d'informations, surtout télévisuelles ou radiophoniques. Selon le type de sondage, environ le quart des non-utilisateurs consultent la chaîne télévisée de MétéoMédia (tél. : 24 %, Web : 25 %), écoutent la radio en général (26 % ou 49 %), les nouvelles à la radio ou à la télévision (22 % ou 26 %) ainsi que les émissions matinales télévisées (6 % ou 23 %) afin de s'informer de l'état du réseau routier.

L'Internet est surtout mentionné comme source d'information par les répondants du sondage Web, soit pour la consultation du site de MétéoMédia (tél. : 10 %, Web : 34 %) ou celui de Google (6 % ou 23 %).

Selon le sondage téléphonique, les non-utilisateurs de la région métropolitaine de Montréal privilégient davantage la radio (35 %) contrairement à leurs homologues résidant ailleurs en province en excluant la région métropolitaine de Québec (16 %). À l'inverse, ces derniers écoutent nettement plus la chaîne télévisée de MétéoMédia (33 % contre 16 % chez ceux de la région métropolitaine de Montréal). Ces tendances sont également observées pour le sondage Web.

Finalement, les applications mobiles autres que celle de Québec 511 constituent une source d'information très marginale parmi les non-utilisateurs. L'appellation de ces applications mobiles est présentée à titre indicatif seulement du fait que seulement 13 répondants du sondage Web ont pu répondre à la question.



CONCLUSIONS

UN TAUX D'UTILISATION STABLE DU SERVICE DE QUÉBEC 511 POUR UNE CLIENTÈLE ACTIVE, SCOLARISÉE ET TECHNOPHILE

Le taux d'utilisation de Québec 511 parmi les titulaires de permis de conduire s'avère constant depuis 2012 et se situe entre 25 % et 30 % selon le mode de sondage appliqué.

- Il s'agit d'un taux relativement modeste puisque la clientèle desservie est surtout constituée de conducteurs automobiles actifs sur le marché du travail, plus scolarisés que la moyenne québécoise et jouissant également de revenus plus élevés.
- Cette clientèle s'avère également plus technophile que la moyenne québécoise si l'on tient compte du taux de détention d'un téléphone intelligent (67 % chez les utilisateurs de Québec 511 contre 44 % pour l'ensemble des adultes québécois selon l'enquête NETendances du CEFRIO en 2013).

SURTOUT LA RADIO OU LA TÉLÉVISION COMME AUTRES SOURCES D'INFORMATION SUR LE RÉSEAU ROUTIER

- Bien que Québec 511 constitue la source d'information la plus importante auprès des usagers, ceux-ci consultent également la radio, la télévision (nouvelles, émissions matinales ou MétéoMédia) ou le site Internet de MétéoMédia pour s'informer de l'état du réseau. Quant à eux, les non-utilisateurs de Québec 511 consultent relativement peu l'Internet à ce sujet, ils s'informent essentiellement par l'entremise de la radio ou de la télévision.

UNE DEMANDE CROISSANTE POUR DES MODES DE PRESTATION AXÉS SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le site Internet de Québec 511 ainsi que l'application mobile pour téléphone intelligent sont en progression auprès des utilisateurs contrairement au mode téléphonique.

- La majorité des utilisateurs du service de Québec 511 (autour de 81 %) utilisent le site Internet de Québec 511, dont au moins les deux tiers, sur une base régulière ou occasionnelle. Depuis 2011, la fréquentation du site sur une base régulière ou occasionnelle est en progression.
- Le mode téléphonique dessert environ la moitié des utilisateurs, mais seulement 40 % d'entre eux environ l'utilisent sur une base régulière ou occasionnelle. Ce taux s'avère constant depuis 2012.
- Plus particulièrement, le recours à l'assistance aux préposés du service téléphonique tend à diminuer depuis 2011. En 2014, il dessert moins de 10 % des utilisateurs de Québec 511.
- En dernier lieu, environ le tiers des utilisateurs ont recours à l'application mobile de Québec 511 et au moins les deux tiers d'entre eux l'utilisent sur une base régulière ou occasionnelle. Par ailleurs, le taux d'utilisation de l'application mobile pour iPhone ou iPad a progressé entre 2011 et 2013.
- ➔ L'application mobile pour téléphone intelligent n'a pas atteint son plein potentiel auprès des utilisateurs de Québec 511. Avec un taux de détention de 67 % pour un téléphone intelligent, les utilisateurs de Québec 511 ont bel et bien pris le virage de la mobilité et pour Québec 511, cela signifie une opportunité de développement pour sa gamme de services.

DE L'INFORMATION FACILITANT LES DÉPLACEMENTS ROUTIERS... ET SI POSSIBLE EN TEMPS RÉEL

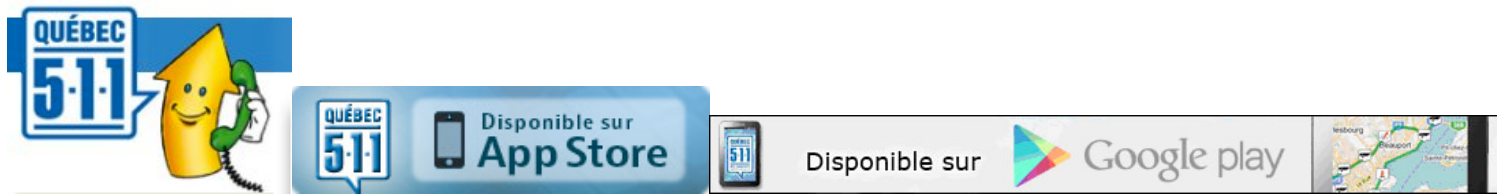
Les utilisateurs de Québec 511 cherchent à optimiser leurs déplacements routiers.

- Quel que soit le type de service utilisé (téléphone, Internet ou application mobile), les usagers de Québec 511 recherchent avant tout de l'information sur les conditions routières hivernales, la présence de travaux routiers ou d'autres entraves à la circulation afin de faciliter leurs déplacements routiers surtout si ces derniers sont plus importants que d'habitude.
- Dans la perspective d'obtenir des informations précises et des mises à jour, les services sont consultés tout juste avant le déplacement ou quelques heures avant.
- Mieux encore, la moitié des utilisateurs ayant un téléphone intelligent souhaitent recevoir ces informations en temps réel.
- ➔ Ces constats militent en faveur d'une intégration plus importante des technologies de l'information pour la prestation d'un service en temps réel. À ce chapitre, l'étude indique une très faible notoriété du compte Twitter Québec 511. Bien qu'une notoriété plus forte de ce service soit souhaitable, les efforts requis pour ce faire sont à considérer du fait qu'une faible proportion de sa clientèle est présente sur ce réseau social.

DES SERVICES BIEN APPRÉCIÉS QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE

Chacun des services de Québec reçoit un excellent taux de satisfaction globale.

- Avec des taux de satisfaction globale d'au moins 90 % pour le service téléphonique, l'assistance aux préposés, le site Internet ou l'application mobile, Québec 511 offre une gamme de services généralement très appréciés auprès de sa clientèle.
- De même, la plupart des aspects relatifs à chacun des services obtiennent également des taux d'appréciation tout aussi élevés ou presque.
- Les aspects les plus à surveiller : la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale, la facilité de navigation du site Internet ainsi que la rapidité d'accès aux informations disponibles sur l'application mobile. De même, les heures de service des préposés au volet téléphonique sont moins bien évaluées. Ces constats indiquent un besoin d'obtenir facilement et rapidement l'information recherchée.
- La plupart des utilisateurs (autour de 90 %) estiment que les services de Québec 511 leur permettent de bien planifier leurs déplacements, et ce, en toute sécurité. Dans une moindre mesure, environ les trois quarts pensent également que cela leur permet d'arriver à destination à temps et d'éviter la congestion routière. Ce dernier aspect est toutefois moins bien évalué en 2014.
- ➔ Avec la présence accrue de travaux sur le réseau routier ainsi qu'un achalandage automobile allant en croissant et donc susceptible d'occasionner plus régulièrement des entraves à la circulation, l'accès rapide à des informations précises et constamment mises à jour constitue un enjeu de plus en plus important pour les organismes dédiés à la diffusion de l'état du réseau routier.



ANNEXE 1 : MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

- OBJECTIFS**
- L'objectif général de cette étude est d'évaluer les besoins, les attentes et la satisfaction des usagers du service Québec 511 dans une perspective de suivi comparatif avec les années antérieures et d'amélioration du service.
 - L'objectif spécifique de cette annexe est de réunir les informations sur le déroulement de l'étude de façon à pouvoir la reproduire selon le même protocole au besoin.

- APPROCHE GÉNÉRALE**
- Deux sondages ont été conduits en parallèle. D'une part, un sondage téléphonique a été réalisé selon un échantillon totalement aléatoire de numéros de téléphone afin de compléter au moins 750 entrevues auprès de titulaires de permis de conduire qui ont déjà utilisé le service Québec 511 Info Transports ainsi que 500 entrevues auprès de ceux n'ayant pas utilisé ce service.
 - D'autre part, un sondage Web a été conduit avec ce même objectif de compléter au moins 750 entrevues avec des internautes présentant les mêmes caractéristiques, c'est-à-dire qui détiennent un permis de conduire valide au Québec et qui ont déjà utilisé le service Québec 511. De même, 500 internautes conducteurs d'un véhicule automobile qui n'utilisent pas le service Québec 511 ont également participé au sondage.

- PLAN DE SONDAGE**
- Population cible et sélection du répondant**
- Le sondage téléphonique a été réalisé auprès de l'ensemble des Québécois de 16 ans selon une sélection aléatoire au sein des ménages contactés. Une procédure de sélection a été appliquée afin d'identifier parmi les titulaires d'un permis de conduire valide au Québec, ceux qui utilisaient ou non le service Québec 511 sous l'un ou l'autre de ses modes de prestation (téléphonique, Internet ou application mobile).
 - Pour les non-utilisateurs du service, une autre procédure de sélection aléatoire a été appliquée afin d'interroger environ un répondant sur six.
 - Le sondage Internet a été réalisé auprès du panel Or de SOM. Ce panel est constitué d'internautes de 18 ans ou plus recrutés aléatoirement lors de nos omnibus ou autres sondages téléphoniques totalement aléatoires dans la population en général. Un échantillon aléatoire de panellistes a été sélectionné pour lequel la même procédure de sélection a été retenue, soit la validation de la détention d'un permis de conduire valide au Québec et l'utilisation ou non du service Québec 511 dans l'un ou l'autre des modes de prestation sous lesquels ce service est offert.
 - Tout comme pour le sondage téléphonique, une autre procédure de sélection a été appliquée auprès des non-utilisateurs afin d'interroger environ une personne sur six.
 - Pour les deux sondages, les répondants qui ne détiennent pas un permis de conduire valide sont considérés comme inadmissibles aux fins de la présente étude.

PLAND DE SONDAGE - SUITE

Plan d'échantillonnage

- Le tableau suivant présente le plan d'échantillonnage pour cette étude ainsi qu'une distribution des répondants selon leur région de résidence :

| | Ensemble | RMR de Montréal | RMR de Québec | Ailleurs en province |
|----------------------|----------|-----------------|---------------|----------------------|
| Sondage Web | | | | |
| Utilisateurs | 788 | 315 | 236 | 237 |
| Non-utilisateurs | 500 | 210 | 133 | 157 |
| Sondage téléphonique | | | | |
| Utilisateurs | 754 | 301 | 226 | 227 |
| Non-utilisateurs | 443 | 201 | 92 | 150 |

QUESTIONNAIRE

- Le questionnaire de base a été développé par le MTQ selon les versions des éditions précédentes de cette étude. Par la suite, SOM a procédé à la révision, l'informatisation et la traduction du questionnaire. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant.
- La durée moyenne d'entrevue (combinant les questionnaires complétés auprès des utilisateurs et non-utilisateurs a été de 5 minutes au téléphone et sur le Web. La version finale des questionnaires est présentée en annexe.
- Le questionnaire téléphonique a d'abord été développé et testé le 13 février 2014 auprès d'un échantillon de 10 répondants.
- Une fois le questionnaire téléphonique mis au point, le questionnaire Web a été développé à partir de la version téléphonique en apportant les ajustements requis pour une administration en ligne plutôt que par téléphone.

COLLECTE **Période de collecte**

Pour le sondage téléphonique : du 13 février au 12 mars 2014

Pour le sondage Web : du 19 au 20 février 2014

Taux de réponse

- Pour le sondage téléphonique : 44,2 %

- Pour le sondage Web : 35,4 %

- Pour les deux sondages, les résultats administratifs détaillés du déroulement de la collecte sont présentés dans les pages suivantes.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS



MTQ - Attentes, besoins et satisfaction de la clientèle à l'égard du service Québec 511 – VOLET TÉLÉPHONIQUE

Entrevues réalisées du 13 février au 12 mars 2014

Ensemble (utilisateurs et non-utilisateurs)

| CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE | | | |
|---|-------------|---|--------|
| A) ÉCHANTILLON DE DÉPART | 15639 | F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4) | 812 |
| B) NUMÉROS NON VALIDES | 3998 | G) Numéros joints (A - F) | 14827 |
| B1) Hors service | 2759 | H) Numéros joints non valides (B) | 3998 |
| B2) Non résidentiel | 853 | I) Numéros joints valides (G - H) | 10829 |
| B3) Hors strate | 0 | J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G) | 593 |
| B4) Télécopieur | 383 | K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J) | 11422 |
| B5) Duplicata | 3 | | |
| C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES) | 1922 | | |
| C1) Pas de réponse | 720 | | |
| C2) Ligne occupée | 56 | | |
| C3) Répondeur | 1110 | TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE) | |
| C4) Ligne en dérangement | 36 | Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K | 21,3 % |
| D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES | 4574 | Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K) | 33,6 % |
| D1) Incapacité, maladie, problème de langue | 108 | TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K | 45,0 % |
| D2) Répondant sélectionné pas disponible | 626 | | |
| D3) Refus du ménage | 3087 | TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM* | |
| D4) Refus de la personne | 685 | Taux de réponse (E ÷ (C + D + E)) | 44,2 % |
| D5) Refus sur cellulaire | 17 | | |
| D6) Incomplet | 51 | | |
| E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES | 5145 | | |
| E1) Autres langues | 92 | | |
| E2) Non-admissibles | 3856 | | |
| E3) Entrevues complétées | 1197 | | |

NOTE : La différence entre les deux taux de réponse tient au fait que le taux de l'ARIM suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non-joints que parmi ceux qui ont été joints.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS – SUITE



MTQ - Attentes, besoins et satisfaction de la clientèle à l'égard du service Québec 511 – VOLET WEB

Entrevues réalisées du 19 au 20 février 2014

Ensemble (utilisateurs et non-utilisateurs)

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

| | |
|---|---------------|
| TAILLE DE L'ÉCHANTILLON | 10896 |
| Nombre d'entrevues visées | |
| Invitations envoyées (A) | 8100 |
| UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE | |
| Questionnaires complétés (B1) | 1288 |
| Hors de la population visée ou quota atteint (B2) | 1566 |
| UNITÉ JOINTE TARDIVE | |
| Accès lorsque collecte de la strate terminée | 0 |
| Accès lorsque collecte terminée | 549 |
| UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE | |
| Abandon à la page d'accueil | 0 |
| Abandon durant le questionnaire | 53 |
| Problème technique | 0 |
| Courriel automatique reçu indiquant absence du répondant | 0 |
| Courriel reçu indiquant refus de répondre | 0 |
| Désabonnement | 17 |
| Entrevue rejetée suite au contrôle qualité | 0 |
| À faire par téléphone | 0 |
| UNITÉ JOINTE TOTALE (C) | 3473 |
| UNITÉ NON JOINTE | |
| Temporaire : serveur distant ne répond pas ou en problème | 0 |
| Temporaire : quota de l'utilisateur dépassé | 3 |
| Temporaire : détection par antipourriels | 0 |
| Autres messages de retour non reconnus | 3 |
| UNITÉ NON JOINTE TOTALE (D) | 6 |
| UNITÉ INEXISTANTE | 45 |
| Permanent : courriel invalide (usager@) (E1) | 45 |
| Permanent : courriel invalide (@domaine) (E2) | 0 |
| Taux d'accès (C/(A-(E1+E2))) | 43,1 % |
| Taux de réponse parmi unité jointe ((B1+B2)/C) | 82,2 % |
| TAUX DE RÉPONSE ((B1+B2)/(A-(E1+E2))) | 35,4 % |

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

- Les données sont pondérées, pour l'ensemble des titulaires de permis de conduire, incluant ceux qui n'utilisent pas Québec 511 afin de refléter la distribution des titulaires de permis de conduire selon les plus récentes statistiques de la Société de l'assurance automobile du Québec.
- Afin de tenir compte d'un échantillon de non-utilisateurs (ce qui n'était pas le cas en 2013), une pondération en deux phases a été réalisée pour chacun des deux sondages.
- Dans une première phase, une pondération par itération a été effectuée sur l'ensemble de tous les répondants de la question SEL3 (Web : n=2 642, téléphonique : n=3 863) sondant l'utilisation du service Québec 511. Les données ont été pondérées en fonction de la distribution des titulaires de permis selon les régions métropolitaines (RMR Montréal, RMR Québec et ailleurs au Québec), l'âge (cinq groupes d'âge), le sexe (deux sexes) et les régions administratives de la SAAQ. Pour le sondage téléphonique, une étape préliminaire visait à pondérer par le nombre de détenteurs de permis de conduire valide au sein des ménages. Pour les deux sondages, on obtient alors une première distribution pondérée des utilisateurs et non-utilisateurs selon les régions administratives.
- Dans un deuxième temps, une deuxième pondération par itération a été appliquée auprès des répondants de l'enquête (Web : n=1 288, téléphonique : n=1 197). Les données ont été pondérées, toujours à partir des statistiques populationnelles de la SAAQ, selon les régions métropolitaines (RMR Montréal, RMR Québec et ailleurs au Québec), l'âge (cinq groupes d'âge), le sexe (deux sexes) ainsi que les régions administratives de la SAAQ. La pondération se terminait en rétablissant les proportions utilisateurs / non-utilisateurs par région administrative estimées à la première phase. Tout comme pour la première phase, les données du sondage téléphonique ont fait l'objet d'une étape préliminaire de pondération par le nombre de détenteurs de permis de conduire valide au sein des ménages.
- À strictement parler, les données du volet Web devraient être extrapolées seulement aux internautes puisqu'on ne peut prétendre qu'elles soient représentatives des titulaires de permis qui ne sont pas internautes. Cependant, pour garder la même approche que lors des éditions antérieures, les données ont été pondérées de façon similaire pour les deux volets, le téléphonique et le Web.
- Les données sont ensuite traitées à l'aide du progiciel spécialisé Mactab.
- Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière d'analyse qui inclut toutes les variables jugées pertinentes pour l'analyse des résultats.

MARGES D'ERREUR

- Les marges d'erreur présentées aux pages suivantes tiennent compte de l'effet de plan.
- 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.
- L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants.
- Par exemple, au tableau de la page suivante, pour l'ensemble des répondants utilisateurs du service Québec 511, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple ayant une taille de 463 (soit $754 \div 1,627$).
- La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée. En effet, la marge d'erreur est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.
- Les tableaux des pages suivantes donnent les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

SONDAGE TÉLÉPHONIQUE MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

| | Quotas | | |
|------------------------------|----------|--------------|------------------|
| | Ensemble | Utilisateurs | Non-utilisateurs |
| NOMBRE D'ENTREVUES | 1197 | 754 | 443 |
| EFFET DE PLAN | 2,582 | 1,627 | 1,445 |
| PROPORTION : | | | |
| 99 % ou 1 % | ±0,9 % | ±0,9 % | ±1,1 % |
| 95 % ou 5 % | ±2,0 % | ±2,0 % | ±2,4 % |
| 90 % ou 10 % | ±2,7 % | ±2,7 % | ±3,4 % |
| 80 % ou 20 % | ±3,6 % | ±3,6 % | ±4,5 % |
| 70 % ou 30 % | ±4,2 % | ±4,2 % | ±5,1 % |
| 60 % ou 40 % | ±4,5 % | ±4,5 % | ±5,5 % |
| 50 % (MARGE MAXIMALE) | ±4,6 % | ±4,6 % | ±5,6 % |

SONDAGE TÉLÉPHONIQUE MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

| | Régions administratives | | | | |
|------------------------------|---|---------|----------|------------|--------|
| | Ensemble (utilisateurs et non-utilisateurs) | Québec | Montréal | Montérégie | Autre |
| NOMBRE D'ENTREVUES | 1197 | 226 | 189 | 221 | 561 |
| EFFET DE PLAN | 2,582 | 2,989 | 2,131 | 2,393 | 2,520 |
| PROPORTION : | | | | | |
| 99 % ou 1 % | ±0,9 % | ±2,2 % | ±2,1 % | ±2,0 % | ±1,3 % |
| 95 % ou 5 % | ±2,0 % | ±4,9 % | ±4,5 % | ±4,4 % | ±2,9 % |
| 90 % ou 10 % | ±2,7 % | ±6,8 % | ±6,2 % | ±6,1 % | ±3,9 % |
| 80 % ou 20 % | ±3,6 % | ±9,0 % | ±8,3 % | ±8,2 % | ±5,3 % |
| 70 % ou 30 % | ±4,2 % | ±10,3 % | ±9,5 % | ±9,3 % | ±6,0 % |
| 60 % ou 40 % | ±4,5 % | ±11,0 % | ±10,2 % | ±10,0 % | ±6,4 % |
| 50 % (MARGE MAXIMALE) | ±4,6 % | ±11,3 % | ±10,4 % | ±10,2 % | ±6,6 % |

SONDAGE WEB MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

| | Quotas | | |
|------------------------------|----------|--------------|------------------|
| | Ensemble | Utilisateurs | Non-utilisateurs |
| NOMBRE D'ENTREVUES | 1288 | 788 | 500 |
| EFFET DE PLAN | 1,659 | 1,399 | 1,318 |
| PROPORTION : | | | |
| 99 % ou 1 % | ±0,7 % | ±0,8 % | ±1,0 % |
| 95 % ou 5 % | ±1,5 % | ±1,8 % | ±2,2 % |
| 90 % ou 10 % | ±2,1 % | ±2,5 % | ±3,0 % |
| 80 % ou 20 % | ±2,8 % | ±3,3 % | ±4,0 % |
| 70 % ou 30 % | ±3,2 % | ±3,8 % | ±4,6 % |
| 60 % ou 40 % | ±3,4 % | ±4,0 % | ±4,9 % |
| 50 % (MARGE MAXIMALE) | ±3,5 % | ±4,1 % | ±5,0 % |

SONDAGE WEB MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

| | Ensemble (utilisateurs et non- utilisateurs) | Régions administratives | | | |
|------------------------------|---|-------------------------|----------|----------|--------|
| | | Québec | Montréal | Montréal | Autre |
| NOMBRE D'ENTREVUES | 1288 | 289 | 253 | 192 | 554 |
| EFFET DE PLAN | 1,659 | 2,169 | 1,348 | 1,392 | 1,539 |
| PROPORTION : | | | | | |
| 99 % ou 1 % | ±0,7 % | ±1,7 % | ±1,4 % | ±1,7 % | ±1,0 % |
| 95 % ou 5 % | ±1,5 % | ±3,7 % | ±3,1 % | ±3,6 % | ±2,3 % |
| 90 % ou 10 % | ±2,1 % | ±5,1 % | ±4,3 % | ±5,0 % | ±3,1 % |
| 80 % ou 20 % | ±2,8 % | ±6,8 % | ±5,7 % | ±6,7 % | ±4,1 % |
| 70 % ou 30 % | ±3,2 % | ±7,8 % | ±6,6 % | ±7,6 % | ±4,7 % |
| 60 % ou 40 % | ±3,4 % | ±8,3 % | ±7,0 % | ±8,2 % | ±5,1 % |
| 50 % (MARGE MAXIMALE) | ±3,5 % | ±8,5 % | ±7,2 % | ±8,3 % | ±5,2 % |

COMPARAISONS

- Pour apprécier l'évolution de la situation, les données de cette année sont comparées à celles d'études semblables réalisées en mars 2013 par SOM, en mars 2012 par Ad Hoc Recherche et en mars 2011 par Léger Marketing.
- À titre de rappel, le tableau suivant présente les écarts requis pour que l'écart avec le résultat du sondage téléphonique de 2014 puisse être qualifié de significatif, à un niveau de confiance de 95 %.

ÉCARTS REQUIS POUR QU'UN RÉSULTAT D'UN SONDAGE COMPARÉ AU MÊME RÉSULTAT POUR LE SONDAGE TÉLÉPHONIQUE DE 2014 PUISSE ÊTRE QUALIFIÉ DE SIGNIFICATIVEMENT DIFFÉRENT, AU NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 %

| | Web 2014 | Téléphonique 2013 | Téléphonique 2012 | Téléphonique 2011 |
|---|-------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Taille de l'échantillon | 788 | 752 | 750 | 750 |
| Marge d'erreur maximale approximative | 4,1 % | 4,0 % | 4,0 % | 4,0 % |
| Écart requis avec le sondage téléphonique de 2014, selon la proportion estimée | | | | |
| 95 %/5 % | 2,7 | 2,6 | 2,5 | 2,5 |
| 90 %/10 % | 3,7 | 3,6 | 3,5 | 3,5 |
| 80 %/20 % | 4,9 | 4,8 | 4,6 | 4,6 |
| 70 %/30 % | 5,6 | 5,5 | 5,3 | 5,3 |
| 60 %/40 % | 6,0 | 5,9 | 5,7 | 5,7 |
| 50 %/50 % | 6,2 | 6,0 | 5,8 | 5,8 |

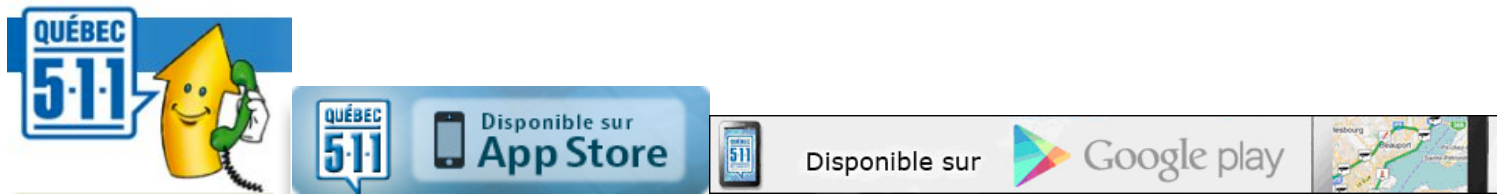
- Par exemple, un résultat de 82 % en 2014 (sondage téléphonique) est significativement différent d'un résultat de 77 % obtenu en 2013 (sondage téléphonique, écart de 5 % alors que la différence est significative à partir de 4,8 % d'écart).

COMPARAISONS

ÉCARTS REQUIS POUR QU'UN RÉSULTAT D'UN SONDAGE COMPARÉ AU MÊME RÉSULTAT POUR LE SONDAGE WEB DE 2014 PUISSE ÊTRE QUALIFIÉ DE SIGNIFICATIVEMENT DIFFÉRENT, AU NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 %

| | Web 2013 |
|--|----------|
| Taille de l'échantillon | 760 |
| Marge d'erreur maximale approximative | 3,7 % |
| Écart requis avec le sondage web de 2014, selon la proportion estimée | |
| 95 %/5 % | 2,4 |
| 90 %/10 % | 3,3 |
| 80 %/20 % | 4,5 |
| 70 %/30 % | 5,1 |
| 60 %/40 % | 5,5 |
| 50 %/50 % | 5,6 |

- Par exemple, un résultat de 82 % en 2014 (sondage Web) est significativement différent d'un résultat de 77 % obtenu en 2013 (sondage Web, écart de 5 % alors que la différence est significative à partir de 4,5 % d'écart).



ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE

Attentes, besoins et satisfaction de la clientèle à l'égard du service Québec 511

MTQ-Sondage téléphonique

/*

Légende

| | |
|-------------------------|---|
| *texte | On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue. |
| ... | Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question. |
| /*texte*/ | Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue. |
| NSP | Choix de réponses : Ne sait pas |
| NRP | Choix de réponses : Ne répond pas (refus) |
| NAP | Choix de réponses : Non applicable (sans objet) |
| ->, ->> | Signifie « Passez à la question » |
| ->sortie | Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ». |
| ->fin | Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée » |
| 1=, 1= | Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non). |
| 1=, 2=, ... | Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »). |
| Q_Slcal, Q_INcal | Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière. |
| */ | |

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_Bi Bonjour, bonsoir, je suis... de la maison de recherche SOM. Nous effectuons actuellement une étude de satisfaction auprès des usagers de la route pour le compte du ministère des Transports du Québec.. *8-9 minutes si demandé*

->>SEL1

Q_SEL1 *Bonjour, bonsoir, je suis... de la maison de recherche SOM. Nous effectuons actuellement une étude de satisfaction auprès des usagers de la route pour le compte du ministère des Transports du Québec..

8-9 minutes si demandé*

Afin de sélectionner un répondant, dites-moi SVP combien de personnes de 16 ans ou plus, qui habitent avec vous, détiennent un permis de conduire valide au Québec ? *Excluant les permis d'apprentis*

0=*Aucune (Remercier et terminer)->sortie

1=*Une personne

2=*Deux personnes

3=*Trois personnes

4=*Quatre personnes

5=*Cinq personnes

6=*Six personnes ou plus

/*Note : **Sélection aléatoire du répondant. Le progiciel choisit un nombre aléatoire, selon le nombre de personnes mentionné à QSEL1 et affiche à l'intervieweur une phrase du type : choisir le 2e plus jeune, choisir le plus âgé, choisir le deuxième plus âgé, etc.***

Q_Slkish

->>fin

Q_SEL2

si q#SEL1=1,2,3,4,5,6->SEL2

*Bonjour, bonsoir, je suis... de la maison de recherche SOM. Nous effectuons actuellement une étude de satisfaction auprès des usagers de la route pour le compte du ministère des Transports du Québec et j'aurais besoin de la collaboration d'un membre de votre ménage pour quelques minutes.

8-9 minutes si demandé*

Veillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.

Déterminez-vous un permis de conduire valide au Québec?

Excluant les permis d'apprentis

1=*Oui

2=*Non->SEL1

9=*NSP/NRP->SEL1

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

Q_SEL3 Avez-vous déjà utilisé le service téléphonique, le site internet ou l'application mobile pour téléphone intelligent de Québec 511 Info Transports?

1=*Oui->RmpQUOT

2=*Non (Donc vous n'avez jamais utilisé le service d'information Québec 511 que ce soit sur internet ou par téléphone, y compris les téléphones intelligents?)

9=*NSP/NRP (Terminer et classer refus)->SEL3

/*Note : Demander une fois sur 6*/

Q_incalRDM Q#RDM = random(6)
->>RmpQUOT

Q_RDM Auto-complétée : _

Q_inRmpQUOT Q#QUOT=3 et lorsque Q#SEL3=1 alors Q#QUOT=1 et lorsque (strate=36 et Q#SEL3=2 et Q#RDM=1,2) alors Q#QUOT=2 et lorsque (strate=66,96 et Q#SEL3=2 et Q#RDM=1) alors Q#QUOT=2

->>calQUOT

Q_QUOT Auto-complétée pour gestion des quotas

1=Utilisateurs
2=Non-utilisateurs
3=Non-admissibles

Q_sicalQUOT si QUOTA1 atteint->SD0
->>calSEL4

Q_sicalSEL4 si Q#SEL3=1->A1a si Q#RDM=1->SEL4a
->>SD0

Q_SEL4a Pourquoi n'avez-vous jamais utilisé le service téléphonique, le site internet ou l'application mobile pour téléphone intelligent de Québec 511?
Accepter *2 mentions, sortie=96,99

1=*Ne connaît pas ce service/site/application mobile

2=*N'en a jamais ressenti le besoin

3=*C'est trop difficile à utiliser

4=*Une autre source de renseignements répond mieux à ses besoins

90=*Autre <précisez>

96=*Aucune autre->SEL5a

99=*NSP/NRP->SEL5A

Q_SEL5a Quelles sources de renseignements utilisez-vous pour vous informer sur l'état du réseau routier avant vos déplacements ? *Accepter* *3 mentions, sortie=96,95,99

2=*Le site internet de Météomédia

3=*La chaîne télévisée de Météomédia

4=*La radio

5=*Les émissions matinales à la télévision

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

6=*Les applications mobiles (autres que Québec 511)
7=*Aux nouvelles à la radio ou à la télévision
12=*Google (map, traffic)
90=*Autre <précisez>
95=*Ne s'informe jamais sur les conditions routières->caISEL6
96=*Aucune autre->caISEL6
99=*NSP/NRP->caISEL6

/*Note : Demander QSEL6 si QSEL5=6, sinon aller à QSD0*/

Q_sicalSEL6
->>SD0 si Q#SEL5a\$=6->SEL6a

Q_SEL6a Quelles applications mobiles autres que celle de Québec 511 utilisez-vous?
Accepter *3 mentions, sortie=96,99

90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre->SD0
99=*NSP/NRP->SD0

/*Section A - Général*/

/*Note : Si a déjà utilisé Québec 511 (QSEL3=1), sinon aller à QSD0*/

Q_A1a Quelles sont les sources d'information sur l'état du réseau routier que vous consultez pour planifier vos déplacements? *Accepter* *3 mentions, sortie=96,95,99

1=*Le service Québec 511 (téléphonique, Web, iPhone, Android)
2=*Le site internet de Météomédia
3=*La chaîne télévisée de Météomédia
4=*La radio
5=*Les émissions matinales à la télévision
6=*Les applications mobiles (autres que Québec 511)
7=*Aux nouvelles à la radio ou à la télévision
90=*Autre <précisez>
95=*Ne s'informe jamais sur les conditions routières->A2b
96=*Aucune autre->A2b
99=*NSP/NRP->A2b

Q_A2b Les informations suivantes vous seraient-elles... utiles pour planifier vos déplacements routiers dans votre municipalité ou ailleurs au Québec?

Les travaux routiers municipaux en cours

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
8=*NAP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

| | |
|-------|---|
| | 9=*NSP/NRP |
| Q_A2d | Des informations en temps réel sur les espaces de stationnements sur rues disponibles dans les grandes villes urbaines telles que Montréal, Québec ou Sherbrooke |
| Q_A2e | L'horaire et les trajets du transport en commun dans votre municipalité |
| Q_A2h | Un planificateur d'itinéraire tenant compte des entraves à la circulation (par exemple travaux, congestion, accidents, pannes majeures sur le réseau routier, etc.) |
| Q_A2j | Les voies réservées sur les autoroutes dédiées au transport en commun et/ou au co-voiturage |
| Q_A2k | Les prévisions météo |
| Q_A5a | Utilisez-vous... Le service TÉLÉPHONIQUE Québec 511 1=Régulièrement 2=Occasionnellement 3=Rarement 4=Jamais 9=*NSP/NRP |
| Q_A5b | Le site INTERNET Quebec511.info (ou Quebec511.gouv.qc.ca) |
| Q_A5c | L'application mobile Québec 511 pour I-PHONE ou ANDROID |
| Q_A6 | Vous arrive-t-il... de modifier votre itinéraire ou vos heures de déplacement après avoir consulté Québec 511? 1=Régulièrement 2=Occasionnellement 3=Rarement 4=Jamais 9=*NSP/NRP |
| Q_A7 | À quel moment consultez-vous Québec 511? Est-ce... *Lire chacun* *Plusieurs réponses possibles* 1=Quelques jours avant votre déplacement 1=Quelques heures avant votre déplacement 1=Tout juste avant de partir et de prendre la route 1=Pendant votre trajet, en chemin |
| Q_A7B | De manière générale, consultez-vous Québec 511...? |

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

1=Sur une base quotidienne (avant d'avant travailler par exemple)
2=De façon occasionnelle lors de déplacements plus importants
3=Plutôt la fin de semaine
4=Lors de grands déplacements (par exemple, lors d'un voyage)
9=*NSP/NRP

Q_A8a Pour chacune des affirmations suivantes, veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord.

De façon générale, les informations routières de Québec 511 vous ont permis...

De bien planifier vos déplacements

1=Tout à fait d'accord
2=Plutôt d'accord
3=Plutôt en désaccord
4=Tout à fait en désaccord
9=*NSP/NRP

Q_A8b De vous déplacer en toute sécurité

Q_A8c D'éviter la congestion routière

Q_A8d D'arriver à destination à temps

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*B - TÉLÉPHONE RVI*/

Q_SICALB1 si Q#A5a=1,2,3->B1
->>CalD1

- Q_B1 Avez-vous déjà utilisé le ((g **SERVICE TÉLÉPHONIQUE**)) Québec 511...
- 1=Pour vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver
1=Pour vous informer des travaux routiers en cours
1=Pour vous informer des événements en cours sur le réseau routier (accidents, pannes,...)
1=Pour faire une plainte ou un commentaire
1=Pour signaler un incident ou un accident
1=Pour faire une demande de renseignements généraux (ex. : au sujet d'un règlement, d'un produit ou d'un service du Ministère)
- Q_B2 De façon générale, diriez-vous que vous êtes... du service téléphonique Québec 511?
- 1=Très satisfait(e)->B5a
2=Plutôt satisfait(e)->B5a
3=Plutôt insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP->B5a
- Q_B3a Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait(e) du service téléphonique Québec 511? *Accepter* *3 mentions, sortie=96,99
- 1=*N'a pas trouvé l'information recherchée
2=*Information pas à jour/pas en temps réel
3=*Information inexacte
4=*Réponses difficiles à comprendre
5=*Trop long pour obtenir une réponse
6=*Le système est compliqué
7=*Non convivial/ne sait pas quel code choisir/arborescence pas claire
8=*Le système ne comprend pas/interprète mal l'information qu'on donne
9=*Manque de courtoisie du préposé (agent d'information)
90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre->B5a
99=*NSP/NRP->B5a

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

- Q_B5a Pour chacun des aspects suivants concernant le service téléphonique QUÉBEC 511, veuillez me dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) :
- La rapidité d'accès aux informations désirées
- 1=*Très satisfait(e)
2=*Plutôt satisfait(e)
3=*Plutôt insatisfait(e)
4=*Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP
- Q_B5b La facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale
- Q_B5c La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales
- Q_B5d La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)
- Q_B5e La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux événements en cours sur le réseau routier (pannes, accidents, etc.)

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*C - TÉLÉPHONE PRÉPOSÉS*/

- Q_C1 Lors de l'utilisation du service téléphonique Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?
- 1=*Oui
2=*Non->CALD1
9=*NSP/NRP->CALD1
- Q_C2a Veuillez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacune des opinions suivantes.
- De façon générale, ...
- Le préposé du service téléphonique Québec 511 est courtois
- 1=*Tout à fait d'accord
2=*Plutôt d'accord
3=*Plutôt en désaccord
4=*Tout à fait en désaccord
9=*NSP/NRP
- Q_C2b Le préposé du service téléphonique Québec 511 est accessible rapidement
- Q_C2c Le préposé du service téléphonique Québec 511 a répondu à vos questions de manière claire
- Q_C2d Le préposé du service téléphonique Québec 511 vous a donné de l'information fiable, à jour et exacte
- Q_C2e Les heures de service (8 h à 17 h) qui vous permettent de joindre un préposé de Québec 511 vous conviennent
- Q_C3 Parmi les choix suivants, pour quels motifs avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique Québec 511? *Lire chacun en faisant une pause*
Plusieurs réponses possibles
- 1=Vous informer des conditions routières hivernales ou des travaux routiers en cours
1=Vous informer sur des sujets généraux (ex. au sujet d'un règlement, d'un produit ou d'un service du Ministère, etc.)
1=Faire une plainte ou un commentaire
1=Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*D – INTERNET*/

Q_SICALD1 SI Q#A5b=1,2,3->calD1b
->>CALE1

/*Note : Demander le libellé « consulter la section Mobilité Montréal »
seulement pour les répondants de la région de Montréal*/

Q_incalD1b lorsque strate = 36,96 alors nepaslire Q#D1=6

Q_D1 Parmi les choix suivants, dites-moi pour quels motifs vous avez utilisé le ((g
SITE INTERNET)) de Québec 511 (Quebec511.info ou
quebec511.gouv.qc.ca)? *Lire chacun en faisant une pause* *Plusieurs
réponses possibles*

- 1=Vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en
hiver
- 1=Vous informer des travaux routiers en cours
- 1=Consulter les caméras de circulation
- 1=Vous informer des événements en cours sur le réseau routier (accidents,
pannes,...)
- 1=Vérifier la fluidité de la circulation automobile
- 1=Consulter la section ((i *Mobilité Montréal*))

Q_D2 De façon générale, diriez-vous que vous êtes... du site internet Québec
511?

- 1=Très satisfait(e)->D5a
- 2=Plutôt satisfait(e)->D5a
- 3=Plutôt insatisfait(e)
- 4=Très insatisfait(e)
- 9=*NSP/NRP->D5a

Q_D3a Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait(e) du service internet Québec
511? *Accepter* *3 mentions, sortie=96,99

- 1=*L'information n'est pas à jour/pas en temps réel
- 2=*Information inexacte
- 3=*N'a pas trouvé l'information recherchée
- 4=*Information incomplète
- 5=*Système compliqué/non convivial
- 90=*Autre <précisez>
- 96=*Aucune autre->D5a
- 99=*NSP/NRP->D5a

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de
question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule
réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

- Q_D5a Pour chacun des aspects suivants concernant le site internet Québec 511, veuillez me dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) :
- La clarté des informations
- 1=*Très satisfait(e)
2=*Plutôt satisfait(e)
3=*Plutôt insatisfait(e)
4=*Très insatisfait(e)
9=*NSP/NRP
- Q_D5c La facilité de navigation (convivialité et ergonomie)
- Q_D5d La rapidité d'accès aux informations recherchées
- Q_D5e La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales
- Q_D5f La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)
- Q_D5g La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux événements en cours sur le réseau (accidents, pannes, fermetures de routes)

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*E – APPLICATIONS MOBILES (IPHONE OU ANDROID)*/

Q_SICALE1 SI Q#A5c=1,2,3->E1
->>calH1

Q_E1 Parmi les choix suivants, dites-moi pour quels motifs vous avez utilisé une ((g **APPLICATION MOBILE**)) de Québec 511? *Lire chacun en faisant une pause* *Plusieurs réponses possibles*

- 1=Vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité sur les routes en hiver
- 1=Vous informer des travaux routiers en cours
- 1=Consulter les caméras de circulation
- 1=Vous informer des événements en cours sur le réseau routier (accidents, pannes,...)
- 1=Vérifier la fluidité de la circulation automobile

Q_E2 De façon générale, diriez-vous que vous êtes... de l'application mobile Québec 511 que vous utilisez?

- 1=Très satisfait(e)->E5a
- 2=Plutôt satisfait(e)->E5a
- 3=Plutôt insatisfait(e)
- 4=Très insatisfait(e)
- 9=*NSP/NRP->E5a

Q_E3a Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait(e) de l'application mobile Québec 511? *Accepter* *3 mentions, sortie=96,99

- 1=*Système non convivial/difficile d'utilisation
- 2=*Information inexacte/pas à jour
- 4=*Ce n'est pas complet/manque d'information
- 90=*Autre <précisez>
- 96=*Aucune autre->E5a
- 99=*NSP/NRP->E5a

Q_E5a Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile Québec 511, veuillez me dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) :

La clarté des informations

- 1=*Très satisfait(e)
- 2=*Plutôt satisfait(e)
- 3=*Plutôt insatisfait(e)
- 4=*Très insatisfait(e)
- 9=*NSP/NRP

Q_E5c La facilité de navigation (convivialité et ergonomie)

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

| | |
|-------|---|
| Q_E5d | La rapidité d'accès aux informations recherchées |
| Q_E5e | La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales |
| Q_E5f | La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves) |

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*H- INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL*/

/*Note : Si n'utilise une application mobile (QA5C#1, 2 ou 3), sinon aller à QH2*/

Q_sicalH1
->>H1

si Q#A5c=1,2,3->H2

Q_H1 Avez-vous un téléphone intelligent ?

1=Oui
2=Non->I1
9=*NSP/NRP->I1

Q_H2 Souhaiteriez-vous recevoir de l'information en temps réel sur votre téléphone intelligent concernant des routes ou des régions que vous auriez sélectionnées ?

1=Oui
2=Non->I1
9=*NSP/NRP->I1

Q_H3 Préférez-vous recevoir l'information par...?

1=Courriel
2=Message texte (SMS)
3=Les medias sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_H4a Quelles informations aimeriez-vous recevoir en temps réel ? *Accepter* *3 mentions, sortie=96,99

1=*État du réseau routier : entraves, travaux, accidents, pannes majeures
2=*Conditions routières
3=*Avertissements en vigueur
4=*Informations sur le transport en commun (état du réseau, perturbations à l'horaire, etc.)
90=*Autre <précisez>
96=*Aucune autre->I1
99=*NSP/NRP->I1

/*I- MÉDIAS SOCIAUX*/

Q_I1 Avez-vous un compte TWITTER ?

1=Oui
2=Non->SD0
9=*NSP/NRP->SD0

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Note : Pour les répondants de la région de Montréal seulement, les autres allez à QI5*/

Q_sicall2
->>I5

si strate = 66->I2

Q_I2 Connaissez-vous le compte TWITTER de Québec 511 (région de Montréal)?

1=Oui
2=Non->SD0
9=*NSP/NRP->SD0

Q_I3 Le suivez-vous...?

1=Oui->SD0
2=Non
9=*NSP/NRP->SD0

/*Note : Si ne suit pas le compte (QI3=2), sinon aller à QSD0*/

Q_I4 Quelles informations parmi les suivantes vous inciteraient à suivre davantage le compte TWITTER de Québec 511? *Lire chacun en faisant une pause* *Plusieurs réponses possibles*

1=Les entraves à la circulation tels que les accidents ou pannes
1=Les conditions routières difficiles
1=Les routes fermées
1=Les travaux routiers
1=Les avertissements en vigueur
1=Les messages des partenaires tels que les réseaux de transport en commun, les municipalités, etc.

->>SD0

/*Note : Pour les répondants à l'extérieur de la région de Montréal, les autres allez à QSD0*/

Q_I5 Si un compte TWITTER du service d'information Québec 511 était disponible pour votre région, seriez-vous intéressé à le suivre?

1=Oui
2=Non->SD0
9=*NSP/NRP->SD0

Q_I6 Quelles informations parmi les suivantes souhaiteriez-vous y retrouver? *Lire chacun en faisant une pause* *Plusieurs réponses possibles*

1=Les entraves à la circulation tels que les accidents ou pannes
1=Les conditions routières difficiles

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

- 1=Les routes fermées
- 1=Les travaux routiers
- 1=Les avertissements en vigueur
- 1=Les messages des partenaires tels que les réseaux de transport en commun, les municipalités, etc.

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

| | |
|------------------|---|
| /*Section | Questions de classification.*/ |
| Q_SD0 | <p>Merci du temps que vous nous avez consacré jusqu'ici.</p> <p>Tout d'abord, dans quel groupe d'âge vous situez-vous?</p> <p>1=16 à 24 ans 2=25 à 34 ans 3=35 à 44 ans 4=45 à 54 ans 5=55 à 64 ans 6=65 ans ou plus 9=*NSP/NRP</p> |
| Q_LANG | <p>Quelle est la première langue que vous avez apprise dans votre enfance et que vous comprenez encore?</p> <p>1=*Anglais 1=*Français 1=*Autre</p> |
| Q_SD1 | <p>Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? *Accepter une réponse spontanée* *Lire au besoin*</p> <p>1=*3 ans ou moins 2=*4 à 9 ans 3=*10 à 19 ans 4=*20 à 30 ans 5=*Plus de 30 ans 9=*NSP/NRP</p> |
| Q_SD2 | <p>En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? *Mettre la borne dans la catégorie SUPÉRIEURE - ex. : 10 000 km dans 10 000 - 20 000 km* *Accepter une réponse spontanée*</p> <p>1=Moins de 5 000 km (moins de 3 000 mi) 2=5 000 à 10 000 km (3 000 à 6 000 mi) 3=10 000 à 20 000 km (6 000 à 12 000 mi) 4=20 000 à 25 000 km (12 000 à 15 000 mi) 5=25 000 à 30 000 km (15 000 à 18 000 mi) 6=30 000 km et plus (18 000 mi et plus) 9=*NSP/NRP</p> |
| Q_SD3 | <p>Quelle est la dernière année de scolarité que vous avez terminée? *Lire au besoin*</p> <p>1=*Primaire (7 ans ou moins) 2=*Secondaire (DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans))</p> |

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

3=*Collégial (DEC de formation préuniversitaire, de formation technique, certificats (CEP), attestations (AEC) ou diplômes de perfectionnement (DEP))
4=*Universitaire certificats et diplômes
5=*Universitaire 1er cycle, baccalauréat (y compris cours classique)
6=*Universitaire 2e cycle, maîtrise
7=*Universitaire 3e cycle, doctorat
90=*Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

Q_SD4 Quelle est votre occupation principale? *Vous pouvez accepter une réponse spontanée*

1=Travailleur à temps plein (30 heures ou plus par semaine)
2=Travailleur à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)
3=En recherche d'emploi (Ass.-emploi/ass. sociale)
4=À la maison sans chercher d'emploi
5=Étudiant
6=Retraité
9=*NSP/NRP

Q_SD5 Parmi les catégories suivantes, laquelle reflète le mieux le REVENU total avant impôt de tous les membres de votre foyer pour l'année 2013?
Mettre la borne dans la catégorie SUPÉRIEURE - ex. : 40 000 \$ dans 40 000 \$ – 60 000 \$

1=Moins de 20 000 \$
2=De 20 000 \$ à 40 000 \$
3=De 40 000 \$ à 60 000 \$
4=De 60 000 \$ à 80 000 \$
5=De 80 000 \$ à 100 000 \$
6=100 000 \$ et plus
9=*NSP/NRP

Q_sicalnet1a si Q#sel5a=2 ou Q#A5b=1,2,3->calnet1b
->>net1

Q_incalnet1b Q#net1=1
->>net2

Q_net1 Personnellement, utilisez-vous internet?

1=*Oui->net2
2=*Non/NSP/NRP->SD6

Q_net2 Avez-vous une adresse de courrier électronique personnelle?

1=*Oui
2=*Non->SD6

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

9=*NSP/NRP->SD6

Q_net3

Le sondage pour le ministère des Transports est maintenant terminé et nous vous remercions de votre collaboration. Par la même occasion, SOM en profite pour vous proposer de faire partie de son panel OR.

Si vous acceptez de faire partie de ce panel, vous recevrez régulièrement des invitations à participer à des sondages par internet. Chaque fois que vous participerez, vous deviendrez éligible à un tirage de 500 \$.

Est-ce que vous accepteriez de faire partie du panel Or de SOM en participant à des sondages que SOM ferait parvenir à votre adresse électronique?

*Lire au besoin :

((g (**Quand est-ce que ça débute?**))) Si vous acceptez, vous recevrez un courriel immédiatement à la fin de notre entrevue. Celui-ci vous invitera à finaliser votre inscription au panel. Si vous décidez de ne pas participer, vous pourrez le faire à ce moment là.

((g (**Sur quoi porteront les sondages?**))) SOM fait affaire avec des clients variés : PME, grandes entreprises privées, ministères et organismes gouvernementaux, organismes à but non lucratif. Aussi, les sondages peuvent porter sur toutes sortes de sujets, par exemple : un nouveau produit sur le marché, vos habitudes d'achat, votre santé, etc.

((g (**À quelle fréquence seront faites les invitations?**))) La fréquence des invitations est variable; elle dépend du nombre de clients qui achètent des sondages en ligne. Il est possible que vous receviez plusieurs invitations le même mois, mais que vous n'en receviez aucune le mois suivant.

((g (**Comment faire pour remplir un sondage en ligne?**))) Lorsqu'un nouveau sondage sera en ligne, vous recevrez une invitation par courriel. Le courriel contiendra un lien et un mot de passe qui vous permettront de participer au sondage. Par la suite, il vous suffira de suivre les instructions à l'écran.

((g (**Quelles sont les chances de gagner le 500 \$?**))) La probabilité de gagner un prix de 500 \$ varie selon 1) le nombre de panélistes ayant accédé et répondu à des sondages durant le mois et 2) le nombre de sondages et la nature des sondages du mois (selon la longueur et la difficulté du sondage, vous pouvez obtenir d'une à trois chances de participer au tirage mensuel).

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

((g (**Confidentialité de vos renseignements personnels**))) Les renseignements personnels que vous fournissez à SOM sont utilisés uniquement pour traiter l'information (ex. : connaître les préférences des gens selon le groupe d'âge) ou pour communiquer avec vous (ex. : pour vous faire parvenir une invitation à un sondage ou vous faire parvenir un prix). SOM ne divulguera jamais vos renseignements personnels à quiconque et sous aucun prétexte.*

1=*Oui->net4a
2=*Non
7=*Est déjà dans le panel
9=*NSP/NRP

->>SD6

Q_net4/*net4a*/

Dans le but de vous envoyer des sondages, est-ce que je pourrais avoir votre adresse électronique personnelle? (adresse où l'on peut vous rejoindre directement, préférablement celle de la maison)
*((G ((i **Attention!**))))

((i Écrivez les précodes dans la boîte de droite, après l'arobas (@);
Aucun accent, ni aucun espace;
N'écrivez pas l'arobas (@)))*

* ((E 60)) 4 : hotmail.com
((E 60)) 1 : sympatico.ca
((E 60)) 2 : videotron.ca

((E 60)) 9 : caramail.com
((E 60)) 12 : cgocable.ca
((E 60)) 3 : globetrotter.net
((E 60)) 13 : gmail.com
((E 60)) 14 : live.ca
~~/*((E 60)) 5 : moncourrier.com*/~~
((E 60)) 10 : msn.com
((E 60)) 11 : oricom.ca
((E 60)) 6 : yahoo.ca
((E 60)) 7 : yahoo.com
((E 60)) 8 : yahoo.fr*

<< _____*suf a*espace=1,30
@_____ *suf b*espace=1,30>>

Q_sicalnet4
->>netnom

si q#net4a=1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14->valnet4

Q_valnet4

((F red ATTENTION vous avez entré une valeur numérique dans le premier espace avant l'arobas @))

2=*Cliquez pour retourner à la question et faire la correction->net4a

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_netnom Pourrais-je avoir votre nom et votre prénom?

Q_SD6 (Notez le sexe du répondant)

1=*Homme
2=*Femme

->>FIN

Q_URGENCE (Au besoin) pour ((g **expliquer la raison de l'appel** :))

- Je vous appelle pour faire un sondage. Je travaille pour SOM, une firme de sondage indépendante, qui a été mandatée par le ministère des Transports du Québec pour évaluer ses campagnes d'information.

- Votre participation est volontaire.

- On cherche à connaître votre opinion et votre satisfaction, on ne vous demandera pas d'informations personnelles.

- Si jamais certaines questions vous indisposent, vous pouvez m'en informer et nous passerons à la suivante.

(Au besoin) pour ((g **valider la légitimité**)) de notre démarche : Vous pouvez joindre M. Martin Noël chez SOM au 1 800 605-7824 poste 235 afin de valider que nous sommes bien mandatés pour faire ce sondage.

Demander si on peut rappeler et mettre en rendez-vous (ou en refus, le cas échéant).

2=*Continuer

Q_FIN Voilà, c'est tout. Au nom de SOM, du ministère des Transports du Québec et en mon nom personnel, je vous remercie de votre collaboration.

***INFORMATIONS

PROJET=MTQ51114TEL
FICHER=FMTQ51114TEL
RESEAU=SERVEUR1:P14100TEL:
PAGES=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR14100:PW140100TEL:
STATS=cbeland
QUOTA1=QUOT

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

**Attentes, besoins et satisfaction de la clientèle
à l'égard du service Québec 511**

MTQ-Sondage WEB

/*

Légende

| | |
|-------------------------|---|
| *texte | On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu, qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue. |
| ... | Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question. |
| /*texte*/ | Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue. |
| NSP | Choix de réponses : Ne sait pas |
| NRP | Choix de réponses : Ne répond pas (refus) |
| NAP | Choix de réponses : Non applicable (sans objet) |
| ->, ->> | Signifie « Passez à la question » |
| ->sortie | Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « inadmissible ». |
| ->fin | Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée » |
| 1=, 1= | Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non). |
| 1=, 2=, ... | Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »). |
| Q_Sical, Q_INcal | Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière. |
| */ | |

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Note **Questionnaire posé aux internautes francophones et anglophones, âgés de 18 ans et plus, détenant un permis de conduire valide et utilisateur de Québec 511 (n=750) et non-utilisateurs (n=500)*/**

Q_Bi Bonjour, bienvenue à notre questionnaire en ligne.
->>PutStr

Q_MP *Mot de passe* _____

Q_inPutStr q#strate2=input('STRR')
->>sel2

Q_strate2 Auto complétée

/*Section 0 **Sélection*/**

Q_SEL2 Déterminez-vous un permis de conduire valide au Québec (excluant le permis d'apprenti)?

1=Oui
2=Non->out
9=*Je préfère ne pas répondre->out

Q_SEL3 Avez-vous déjà utilisé le service téléphonique, le site internet ou l'application mobile pour téléphone intelligent de Québec 511 Info Transports?

1=Oui->RmpQUOT
2=Non, jamais

/*Note : **Demander une fois sur 3*/**

Q_incalRDM Q#RDM = random(3)
->>calADM

Q_RDM Auto-complétée : _

Q_sicalAdm si Q#RDM=1->RmpQUOT
->>RmpQUOT

Q_inRmpQUOT lorsque Q#SEL3=1 alors Q#QUOT=1 et lorsque Q#SEL3=2 alors Q#QUOT=2
->>calQUOT

Q_QUOT Auto-complétée pour gestion des quotas

1=Utilisateurs
2=Non-utilisateurs

Q_sicalQUOT si QUOTA1 atteint->out
->>calSEL4

Q_sicalSEL4 si Q#SEL3=1->A1a si Q#RDM=1->SEL4a
->>SD1

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_SEL4a Pourquoi n'avez-vous jamais utilisé le service téléphonique, le site internet ou l'application mobile pour téléphone intelligent de Québec 511?
Vous pouvez indiquer jusqu'à 2 réponses.

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,2
*Selectif=99

1=Je ne connais pas ce service/site/application mobile
2=Je n'en ai jamais ressenti le besoin
3=C'est trop difficile à utiliser
4=Une autre source de renseignements répond mieux à mes besoins
90=Autre (précisez dans la boîte ci-dessous)<précisez>
99=*Je préfère ne pas répondre

Q_SEL5a Quelles sources de renseignements utilisez-vous pour vous informer sur l'état du réseau routier avant vos déplacements ?

Vous pouvez indiquer jusqu'à 3 réponses.

*Choix multiples
*ChoixMinMax=1,3
*Selectif=95,99

<<2=Le site internet de Météomédia
3=La chaîne télévisée de Météomédia
4=La radio
5=Les émissions matinales à la télévision
6=Les applications mobiles (autres que Québec 511)
7=Aux nouvelles à la radio ou à la télévision
12=Google (map, traffic)
90=Autre source d'information (précisez dans la boîte ci-dessous)<précisez>
95=Je ne m'informe jamais sur les conditions routières
99=*Je préfère ne pas répondre>>

Q_sicalSEL6
->>SD1

si Q#SEL5a=6->SEL6a

/*Note : Demander QSEL6 si QSEL5=6, sinon aller à QSD1*/

Q_SEL6 Quelles applications mobiles autres que celle de Québec 511 utilisez-vous?
Vous pouvez indiquer jusqu'à 3 réponses.

<<<< _____*espace=1,60*facultatif*suf a>>
<< _____*espace=1,60*facultatif*suf b>>
<< _____*espace=1,60*facultatif*suf c>>
<<99=* Je préfère ne pas répondre*facultatif*suf NSP>>>>

->>SD1

/*Section A - Général*/

/*Note : Si a déjà utilisé Québec 511 (QSEL3=1), sinon aller à QSD1*/

Q_A1a Quelles sont les sources d'information sur l'état du réseau routier que vous consultez pour planifier vos déplacements?
Vous pouvez indiquer jusqu'à 3 réponses.

*choix multiples
*choixminmax=1,3

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

*selectif=95,99

<<1=Le service Québec 511 (téléphonique, Web, iPhone, Android)
2=Le site internet de Météomédia
3=La chaîne télévisée de Météomédia
4=La radio
5=Les émissions matinales à la télévision
6=Les applications mobiles (autres que Québec 511)
7=Aux nouvelles à la radio ou à la télévision
90=Autre source d'information (précisez dans la boîte ci-dessous)<précisez>
95=Je ne m'informe jamais sur les conditions routières
99=*Je préfère ne pas répondre>>

Q_A2b Les informations suivantes vous seraient-elles très, assez, peu ou pas du tout utiles pour planifier vos déplacements routiers dans votre municipalité ou ailleurs au Québec?

Les travaux routiers municipaux en cours*format matriciel

1=Très
2=Assez
3=Peu
4=Pas du tout
8=*Ne s'applique pas
9=*Je préfère ne pas répondre

Q_A2d Des informations en temps réel sur les espaces de stationnements sur rues disponibles dans les grandes villes urbaines telles que Montréal, Québec ou Sherbrooke *format matriciel

Q_A2e L'horaire et les trajets du transport en commun dans votre municipalité*format matriciel

Q_A2h Un planificateur d'itinéraire tenant compte des entraves à la circulation (par exemple travaux, congestion, accidents, pannes majeures sur le réseau routier, etc.) *format matriciel

Q_A2j Les voies réservées sur les autoroutes dédiées au transport en commun et/ou au co-voiturage*format matriciel

Q_A2k Les prévisions météo*format matriciel

Q_A5a Utilisez-vous régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais...

*uniforme=100,25,oui

Le service ((G **téléphonique**)) Québec 511 *format matriciel

1=Régulièrement
2=Occasionnellement

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

3=Rarement
4=Jamais
9=*Je préfère ne pas répondre

Q_A5b Le site ((G **internet**)) Quebec511.info (ou <http://www.quebec511.info>)
*format matriciel

Q_A5c L'((G **application mobile**)) Québec 511 pour iPhone ou Android *format matriciel

Q_A6 Vous arrive-t-il régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais de modifier votre itinéraire ou vos heures de déplacement après avoir consulté Québec 511?

1=Régulièrement
2=Occasionnellement
3=Rarement
4=Jamais
9=*Je préfère ne pas répondre

Q_A7a1 À quel moment consultez-vous Québec 511? Est-ce...
Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.

*choix multiples
*choixminmax=1,4
*selectif=9

1=Quelques jours avant mon déplacement
2=Quelques heures avant mon déplacement
3=Tout juste avant de partir et de prendre la route
4=Pendant mon trajet, en chemin
9=*Je préfère ne pas répondre

Q_A7B De manière générale, consultez-vous Québec 511...?

1=Sur une base quotidienne (avant d'avant travailler par exemple)
2=De façon occasionnelle lors de déplacements plus importants
3=Plutôt la fin de semaine
4=Lors de grands déplacements (par exemple, lors d'un voyage)
9=*Je préfère ne pas répondre

Q_A8a Pour chacune des affirmations suivantes, veuillez nous dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord.

De façon générale, les informations routières de Québec 511 m'ont permis...

De bien planifier mes déplacements *format matriciel

1=Tout à fait d'accord
2=Plutôt d'accord

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

3=Plutôt en désaccord
4=Tout à fait en désaccord
9=*Je préfère ne pas répondre

Q_A8b De me déplacer en toute sécurité *format matriciel
Q_A8c D'éviter la congestion routière *format matriciel
Q_A8d D'arriver à destination à temps *format matriciel

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ***...*** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; ***->*** ou ***->>*** : signifie : passez à la question...; ***1=, 1=*** : Question à choix multiples; ***1=, 2=*** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*B - TÉLÉPHONE RVI*/

Q_SICALB1 si Q#A5a=1,2,3->B1a
->>CalD1

Q_B1a Avez-vous déjà utilisé le ((g **service téléphonique**)) Québec 511...
Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.

*choix multiples
*choixminmax=1,6
*selectif=8,9

<<1=Pour vous informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver
2=Pour vous informer des travaux routiers en cours
3=Pour vous informer des événements en cours sur le réseau routier (accidents, pannes...)
4=Pour faire une plainte ou un commentaire
5=Pour signaler un incident ou un accident
6=Pour faire une demande de renseignements généraux (ex. au sujet d'un règlement, d'un produit ou d'un service du Ministère)
8=Je n'ai jamais utilisé le service téléphonique Québec 511 pour ces motifs
9=*Je préfère ne pas répondre>>

Q_B2 De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) du service téléphonique Québec 511?

1=Très satisfait(e)->B5a
2=Plutôt satisfait(e)->B5a
3=Plutôt insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*Je préfère ne pas répondre->B5a

Q_B3a Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait(e) du service téléphonique Québec 511?
/*Coder jusqu'à 3 mentions*/

*Exclusif=(B3aau,B3a)

<< _____ *suf au
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre>>

Q_B5a Pour chacun des aspects suivants concernant le service téléphonique Québec 511, veuillez nous dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e).

La rapidité d'accès aux informations désirées*format matriciel

1=Très satisfait(e)
2=Plutôt satisfait(e)
3=Plutôt insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*Je préfère ne pas répondre

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

| | |
|-------|---|
| Q_B5b | La facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale *format matriciel |
| Q_B5c | La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales *format matriciel |
| Q_B5d | La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves) *format matriciel |
| Q_B5e | La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux événements en cours sur le réseau routier (pannes, accidents, etc.) *format matriciel |

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*C - TÉLÉPHONE PRÉPOSÉS*/

Q_C1 Lors de l'utilisation du service téléphonique Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?

1=Oui
2=Non->CALD1
9=*Je préfère ne pas répondre->CALD1

Q_C2a Veuillez nous dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacune des opinions suivantes.

De façon générale, ...

Le préposé du service téléphonique Québec 511 est courtois *format matriciel

1=Tout à fait d'accord
2=Plutôt d'accord
3=Plutôt en désaccord
4=Tout à fait en désaccord
9=*Je préfère ne pas répondre

Q_C2b Le préposé du service téléphonique Québec 511 est accessible rapidement *format matriciel

Q_C2c Le préposé du service téléphonique Québec 511 a répondu à mes questions de manière claire *format matriciel

Q_C2d Le préposé du service téléphonique Québec 511 m'a donné de l'information fiable, à jour et exacte *format matriciel

Q_C2e Les heures de service (8 h à 17 h) qui me permettent de joindre un préposé de Québec 511 me conviennent *format matriciel

Q_C3a Parmi les choix suivants, pour quels motifs avez-vous parlé à un préposé du ((G **service téléphonique**)) Québec 511?

Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.

*choix multiples
*choixminmax=1,4
*selectif=8,9

1=M'informer des conditions routières hivernales ou des travaux routiers en cours
2=M'informer sur des sujets généraux (ex. au sujet d'un règlement, d'un produit ou d'un service du Ministère, etc.)
3=Faire une plainte ou un commentaire
4=Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier
8=Aucun de ces motifs

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

9=*Je préfère ne pas répondre

/*D – INTERNET*/

Q_SICALD1 SI Q#A5b=1,2,3->calD1b
->>CALE1

/*Note : Demander le libellé « consulter la section Mobilité Montréal »
seulement pour les répondants de la région de Montréal*/

Q_incalD1b lorsque Q#strate2=1,3 alors nepaslire Q#D1a=6

Q_D1a Parmi les choix suivants pour quels motifs avez-vous utilisé le ((g site
internet)) de Québec 511 (Quebec511.info ou http://www.quebec511.info)?
Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.

*choix multiples
*choixminmax=1,6
*selectif=8,9

- 1=Pour m'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en
hiver
- 2=Pour m'informer des travaux routiers en cours
- 3=Pour consulter les caméras de circulation
- 4=Pour m'informer des événements en cours sur le réseau routier
(accidents, pannes...)
- 5=Pour vérifier la fluidité de la circulation automobile
- 6=Pour consulter la section ((i Mobilité Montréal))
- 8=Aucun de ces motifs
- 9=*Je préfère ne pas répondre

Q_D2 De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), plutôt
satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) du site internet Québec
511?

- 1=Très satisfait(e)->D5a
- 2=Plutôt satisfait(e)->D5a
- 3=Plutôt insatisfait(e)
- 4=Très insatisfait(e)
- 9=*Je préfère ne pas répondre->D5a

Q_D3a Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait(e) du service internet Québec
511?

/*Coder jusqu'à 3 mentions*/

*Exclusif=(D3aau,D3a)

<< _____ *suf au

99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre>>

Q_D5a Pour chacun des aspects suivants concernant le site internet Québec 511,
veuillez nous dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt
insatisfait(e) ou très insatisfait(e).

La clarté des informations *format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de
question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule
réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

1=Très satisfait(e)
2=Plutôt satisfait(e)
3=Plutôt insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*Je préfère ne pas répondre

- Q_D5c La facilité de navigation (convivialité et ergonomie) *format matriciel
- Q_D5d La rapidité d'accès aux informations recherchées *format matriciel
- Q_D5e La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales *format matriciel
- Q_D5f La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves) *format matriciel
- Q_D5g La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux événements en cours sur le réseau (accidents, pannes, fermetures de routes) *format matriciel

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ***...*** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; ***->*** ou ***->>*** : signifie : passez à la question...; ***1=, 1=*** : Question à choix multiples; ***1=, 2=*** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*E – APPLICATIONS MOBILES (IPHONE OU ANDROID)*/

Q_SICALE1 SI Q#A5c=1,2,3->E1a
->>CALH1

Q_E1a Parmi les choix suivants, pour quels motifs avez-vous utilisé une ((g **application mobile**)) de Québec 511?
Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.

*choix multiples
*choixminmax=1,5
*selectif=8,9

<<1=Pour m'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité sur les routes en hiver
2=Pour m'informer des travaux routiers en cours
3=Pour consulter les caméras de circulation
4=Pour m'informer des événements en cours sur le réseau routier (accidents, pannes,...)
5=Pour vérifier la fluidité de la circulation automobile
8=Aucun de ces motifs
9=*Je préfère ne pas répondre>>

Q_E2 De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) de l'application mobile Québec 511 que vous utilisez?

1=Très satisfait(e)->E5a
2=Plutôt satisfait(e)->E5a
3=Plutôt insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*Je préfère ne pas répondre->E5a

Q_E3a Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait(e) de l'application mobile Québec 511?

/*Coder jusqu'à 3 mentions*/

*Exclusif=(E3aau,E3a)

<< _____ *suf au
99=*Je ne sais pas / je préfère ne pas répondre>>

Q_E5a Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile Québec 511, veuillez nous dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e).

La clarté des informations *format matriciel

1=Très satisfait(e)
2=Plutôt satisfait(e)
3=Plutôt insatisfait(e)
4=Très insatisfait(e)
9=*Je préfère ne pas répondre

Q_E5c La facilité de navigation (convivialité et ergonomie) *format matriciel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

| | |
|-------|---|
| Q_E5d | La rapidité d'accès aux informations recherchées *format matriciel |
| Q_E5e | La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales *format matriciel |
| Q_E5f | La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves) *format matriciel |

/*Légende

****texte**** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ***...*** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; ***->*** ou ***->>*** : signifie : passez à la question...; ***1=, 1=*** : Question à choix multiples; ***1=, 2=*** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; ***/*texte*/*** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*H- INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL*/

/*Note : Si n'utilise une application mobile (QA5C#1, 2 ou 3), sinon aller à QH2*/

Q_sicalH1

->>H1

Q_H1

si Q#A5c=1,2,3->H2

Avez-vous un téléphone intelligent ?

1=Oui

2=Non->I1

9=*Je préfère ne pas répondre->I1

Q_H2

Souhaiteriez-vous recevoir de l'information en temps réel sur votre téléphone intelligent concernant des routes ou des régions que vous auriez sélectionnées ?

1=Oui

2=Non->I1

9=*Je préfère ne pas répondre->I1

Q_H3

Préférez-vous recevoir l'information par...?

1=Courriel

2=Message texte (SMS)

3=Les médias sociaux (Facebook, Twitter, etc.)

90=Autre (précisez dans la boîte ci-dessous)<précisez>

99=*Je préfère ne pas répondre

Q_H4a

Quelles informations aimeriez-vous recevoir en temps réel ?

Vous pouvez indiquer jusqu'à 3 réponses.

*choix multiples

*choixminmax=1,5

*selectif=99

1=État du réseau routier : entraves, travaux, accidents, pannes majeures

2=Conditions routières

3=Avertissements en vigueur

4=Informations sur le transport en commun (état du réseau, perturbations à l'horaire, etc.)

90=Autre (précisez dans la boîte ci-dessous)<précisez>

99=*Je préfère ne pas répondre

/*I- MÉDIAS SOCIAUX*/

Q_I1

Avez-vous un compte ((G **Twitter**))?

1=Oui

2=Non->SD1

9=*Je préfère ne pas répondre->SD1

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Note : Pour les répondants de la région de Montréal seulement, les autres allez à QI5*/

Q_sicall2
->>I5

si Q#strate2=2->I2

Q_I2 Connaissez-vous le compte ((G **Twitter**)) de Québec 511 (région de Montréal)?

1=Oui
2=Non->SD1
9=*Je préfère ne pas répondre->SD1

Q_I3 Le suivez-vous...?

1=Oui->SD1
2=Non
9=*Je préfère ne pas répondre->SD1

/*Note : Si ne suit pas le compte (QI3=2), sinon aller à QSD1*/

Q_I4a Quelles informations parmi les suivantes vous inciteraient à suivre davantage le compte ((G **Twitter**)) de Québec 511?
Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.

*choix multiples
*choixminmax=1,6
*selectif=8,9

1=Les entraves à la circulation tels que les accidents ou pannes
2=Les conditions routières difficiles
3=Les routes fermées
4=Les travaux routiers
5=Les avertissements en vigueur
6=Les messages des partenaires tels que les réseaux de transport en commun, les municipalités, etc.
8=Aucune de ces informations
9=*Je préfère ne pas répondre

->>SD1

/*Note : Pour les répondants à l'extérieur de la région de Montréal, les autres allez à QSD1*/

Q_I5 Si un compte ((G **Twitter**)) du service d'information Québec 511 était disponible pour votre région, seriez-vous intéressé à le suivre?

1=Oui
2=Non->SD1
9=*Je préfère ne pas répondre->SD1

Q_I6a Quelles informations parmi les suivantes souhaiteriez-vous y retrouver?
Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.

*choix multiples
*choixminmax=1,6
*selectif=8,9

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

- 1=Les entraves à la circulation tels que les accidents ou pannes
- 2=Les conditions routières difficiles
- 3=Les routes fermées
- 4=Les travaux routiers
- 5=Les avertissements en vigueur
- 6=Les messages des partenaires tels que les réseaux de transport en commun, les municipalités, etc.
- 8=Aucune de ces informations
- 9=*Je préfère ne pas répondre

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

| | |
|------------------|--|
| /*Section | Questions de classification.*/ |
| Q_SD1 | <p>Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire?</p> <p>1=3 ans ou moins 2=4 à 9 ans 3=10 à 19 ans 4=20 à 30 ans 5=Plus de 30 ans 9=*Je préfère ne pas répondre</p> |
| Q_SD2 | <p>En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec?</p> <p>1=Moins de 5 000 km (moins de 3 000 mi) 2=5 000 à 9 999 km (3 000 à 5 999 mi) 3=10 000 à 19 999 km (6 000 à 11 999 mi) 4=20 000 à 24 999 km (12 000 à 14 999 mi) 5=25 000 à 29 999 km (15 000 à 17 999 mi) 6=30 000 km et plus (18 000 mi et plus) 9=*Je préfère ne pas répondre</p> |
| ->>SD4 | |
| /*Note | La question SD3 n'est pas posée dans le volet web*/ |
| Q_SD3 | <p>Quelle est la dernière année de scolarité que vous avez terminée?</p> <p>1=Primaire (7 ans ou moins) 2=Secondaire (DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans)) 3=Collégial (DEC de formation préuniversitaire, de formation technique, certificats (CEP), attestations (AEC) ou diplômes de perfectionnement (DEP)) 4=Universitaire certificats et diplômes 5=Universitaire 1er cycle, baccalauréat (y compris cours classique) 6=Universitaire 2e cycle, maîtrise 7=Universitaire 3e cycle, doctorat 90=Autre <précisez> 99=*Je préfère ne pas répondre</p> |
| Q_SD4 | <p>Quelle est votre occupation principale?</p> <p>1=Travailleur à temps plein (30 heures ou plus par semaine) 2=Travailleur à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) 3=En recherche d'emploi (Assurance-emploi/assurance sociale) 4=À la maison sans chercher d'emploi 5=Étudiant 6=Retraité 9=*Je préfère ne pas répondre</p> |

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_SD5 Parmi les catégories suivantes, laquelle reflète le mieux le REVENU total avant impôt de tous les membres de votre foyer pour l'année 2013?

- 1=Moins de 20 000 \$
- 2=De 20 000 \$ à 39 999 \$
- 3=De 40 000 \$ à 59 999 \$
- 4=De 60 000 \$ à 79 999 \$
- 5=De 80 000 \$ à 99 999 \$
- 6=100 000 \$ et plus
- 9=*Je préfère ne pas répondre

/*La scolarité, les groupes d'âge, la langue maternelle et le sexe seront importés de la base de données du panel*/

Q_FIN Voilà, c'est tout. Au nom de SOM et du ministère des Transports du Québec nous vous remercions de votre collaboration.

***informations

Projet=MTQ51114WEB
Fichier=FMTQ51114WEB
Reseau=serveur1:P14100WEB:
SiteExt=clients3.som.ca
Pages=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR14100:MTQ51114WEB:
MobilePages=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR14100:mMTQ51114WEB:
Modeles=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR14100:Modeles-panel-or:
Images=pmvincent:users:vgayraud:documents:PR14100:IMG:
Logodroite=MS4_BLANC.GIF
Logogauche=LOGOSOM_FR2011.GIF
Mobilelogodroite=MS4_BLANC.GIF
Mobilelogogauche=LOGOMOBILESOM40PX.PNG
Debut=PutStr
Precedent=Oui
Effacer=Oui
Email=14100@web.som.ca
Espace=5,80
Noquestion=Non
Progression=Oui
BoutonSTD=Oui
TypeSondage=1
Motdepasse=MP
Interrompre=Oui
Duree=5
InputCle=oui
Quota1=QUOT

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/**texte**/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/