



**MONTREAL**

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

**QUÉBEC**

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

# SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES UTILISATEURS DU SERVICE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

<b>03</b>	/CONTEXTE, OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
<b>04</b>	/FAITS SAILLANTS
<b>06</b>	/UTILISATION DES SERVICES DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS (PAR RÉGION ET SELON LES PLATEFORMES)
<b>14</b>	/CHAPITRE 1 : HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DES SERVICES DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Utilisation des services de Québec 511 au cours de la dernière année</li><li>➤ Utilisation mixte des plateformes de Québec 511 au cours de la dernière année</li><li>➤ Fréquence et motifs d'utilisation des services</li><li>➤ Notoriété du site Web et de l'application mobile</li><li>➤ Intérêt envers le site Web ou l'application mobile</li><li>➤ Utilité perçue des informations obtenues du service Québec 511</li><li>➤ Satisfaction à l'endroit des informations obtenues</li></ul>
<b>29</b>	/CHAPITRE 2 : LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et des options utilisées</li><li>➤ Satisfaction à l'endroit des préposés aux renseignements du service téléphonique</li></ul>
<b>35</b>	/CHAPITRE 3 : LE SITE WEB ET L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Satisfaction à l'endroit de l'utilisation du site Web</li><li>➤ Satisfaction à l'endroit de l'utilisation de l'application mobile</li></ul>
<b>40</b>	/CONCLUSIONS

## ANNEXES

- /1. ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES
- /2. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /3. QUESTIONNAIRE (SOUS PLI SÉPARÉ)
- /4. TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

## CONTEXTE

Depuis plus de 10 ans, le ministère des Transports du Québec (MTQ) offre des services d'information aux utilisateurs de son réseau routier par le biais de Québec 511. Ce service, accessible en tout temps et partout au Québec, est un portail intégré disponible sur différentes plateformes dont : un site Web, une application mobile pour téléphones intelligents et tablettes (iOS et Android), des comptes Twitter pour les régions de Québec, Lévis et de Montréal ainsi qu'une ligne téléphonique permettant de communiquer avec des préposés aux renseignements ou d'utiliser un service de réponse vocale interactive (RVI). L'objectif premier de Québec 511 est de faciliter l'accès aux citoyens à de l'information sur l'état du réseau routier québécois pour leur permettre de mieux planifier leurs déplacements.

## OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

L'étude vise à dresser un portrait des utilisateurs du service Québec 511 et à connaître leur satisfaction à l'endroit de ce dernier. Elle doit aussi permettre d'évaluer les habitudes des utilisateurs, de même que l'apport du service dans la planification de leurs déplacements. Enfin, pour chacun des modes de prestation utilisés par les utilisateurs du service, nous mesurons aussi la satisfaction et l'appréciation de ses composantes.

### SONDAGE EN LIGNE



#### POPULATION CIBLE

- Adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec ayant utilisé l'un ou l'autre des services de Québec 511 au cours de la dernière année et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.



#### ÉCHANTILLONNAGE

- L'étude visait 1 000 répondants. Au total, 1 023 y ont pris part, dont 401 dans la RMR de Montréal, 307 dans la RMR de Québec et 315 ailleurs au Québec.



#### COLLECTE

- Sondage en ligne réalisé en 4 vagues consécutives d'une semaine chacune du 4 février au 5 mars 2019. Taux de réponse : 43,0 %.



#### PONDÉRATION

- Pondération s'appliquant à l'ensemble des titulaires de permis de conduire selon les plus récentes statistiques de distribution des titulaires de permis de conduire de la SAAQ (2017) portant sur l'âge, le sexe et la région administrative.



#### MARGE D'ERREUR

- La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 3,7 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.



#### INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

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

**Note :** L'échantillon de ce sondage a été tiré du panel Or de SOM, un échantillon d'internautes recrutés de façon totalement aléatoire lors de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte du Québec et qui n'admet aucune inscription volontaire. C'est donc un panel aléatoire pour lequel il est possible de calculer une marge d'erreur d'échantillonnage. Cet échantillon ne couvre pas totalement la population adulte du Québec, car le panel ne contient évidemment pas de non-utilisateurs d'Internet. Or, ces non-utilisateurs n'utilisent certainement pas les services Internet de Québec 511. Il en résulte que ce sondage en ligne peut occasionner des surestimations ou des sous-estimations de certains résultats sur la notoriété ou l'utilisation des services de Québec 511 selon qu'il s'agit de services numériques ou téléphoniques (voir question A1 du questionnaire portant sur le ou les types de services de Québec 511 utilisés au cours de la dernière année). Conséquemment, il est probable que certains utilisateurs des services de Québec 511 n'aient pas accès à Internet ou que d'autres n'utilisent que le téléphone pour y accéder. Les distorsions ne sauraient toutefois être très élevées puisque 88 % de la population adulte du Québec est branchée ou a accès à Internet aujourd'hui.

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

# Faits saillants

---

## PROFIL DES UTILISATEURS ET UTILISATION DE QUÉBEC 511

**Population cible :** Sondage en ligne réalisé auprès de 1 023 adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec et utilisateurs des services de Québec 511 au cours de la dernière année.

- Le taux d'utilisation de Québec 511 auprès des répondants ciblés est de 34 % (29 % en 2018<sup>1</sup>).
- Sa clientèle est composée d'hommes et de femmes dans des proportions quasi égales (respectivement 51 % et 49 %).
- Plus de 60 % de ses utilisateurs sont âgés de 35 à 64 ans et la plupart possèdent un diplôme d'études collégiales ou plus (69 %).
- La majorité a plus de 20 ans d'expérience de conduite (70 %) et le quart (24 %) de ses utilisateurs parcourent 25 000 kilomètres ou plus par année sur les routes du Québec.
- La plupart sont des travailleurs (68 %) parmi lesquels 25 % passent une part importante de leur temps de travail sur les routes (soit 17 % de l'ensemble des utilisateurs du service Québec 511).
- Le site Web est l'interface ayant été la plus utilisée au cours de la dernière année (79 %). L'application mobile vient loin derrière (29 %). Elle est cependant davantage utilisée par ceux qui parcourent 30 000 km ou plus par année (42 %).
- Enfin, le service téléphonique est relativement peu utilisé (14 %), tout comme les comptes Twitter (3 %) qui desservent néanmoins des groupes d'utilisateurs importants, tels que les journalistes et chroniqueurs de la circulation.

## FRÉQUENCE ET MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

- Le service téléphonique : utilisé 1 ou 2 fois au cours des 12 derniers mois pour la plupart de ses utilisateurs (61 %).
- Le site Web : utilisé 1 à 6 fois pour la majorité de ses utilisateurs (61 %) au cours des 12 derniers mois, dont 1 à 3 fois par plus du tiers (37 %).
- L'application mobile : plus de 3 fois pour la majorité (72 %) de ses utilisateurs au cours de la période.
- On utilise Québec 511 surtout l'hiver (65 %) et la plupart le font quelques heures avant de faire un déplacement (48 %) ou tout juste avant de partir (35 %).
- Enfin, Québec 511 est surtout utilisé pour planifier un déplacement de courte ou de moyenne distance (70 %) ou un grand déplacement (49 %).

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

- La forte majorité des utilisateurs est d'accord pour dire que le service est utile pour planifier leurs déplacements (88 % comparativement à 90 % en 2018<sup>1</sup>).
- On l'utilise surtout pour connaître les conditions routières hivernales (80 %). Ceux qui résident dans la RMR de Québec ou en région (autre que Montréal) sont proportionnellement plus nombreux à l'utiliser à cette fin (respectivement 90 % et 91 %).
- Nombreux sont aussi ceux qui l'utilisent pour connaître les travaux routiers (56 %) et les événements en cours sur le réseau routier (50 %). Dans ces deux derniers cas, ceux qui habitent dans la RMR de Montréal sont proportionnellement plus nombreux à consulter le service à ces fins (respectivement 77 % pour les travaux routiers et 63 % pour les événements en cours sur le réseau routier).
- Relativement peu d'utilisateurs du service sont insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations portant sur les conditions routières hivernales (6 %), les travaux routiers (10 %) ou les événements en cours sur le réseau (11 %).
- Globalement, 91 % (86 % en 2018<sup>1</sup>) des utilisateurs de Québec 511 sont satisfaits de l'information obtenue.

## SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIFFÉRENTES PLATEFORMES

### Le site Web et l'application mobile

- Le site Web de Québec 511 est très bien vu alors que 92 % de ses utilisateurs sont satisfaits. Toutefois, la clarté des informations et la facilité de navigation sur le site sont des aspects moins appréciés avec des proportions d'insatisfaction respectives de 13 % et 20 %.
- L'application mobile obtient elle aussi un taux de satisfaction élevé (88 %). Tout comme pour le site Web cependant, la clarté des informations et la facilité de navigation obtiennent des proportions d'insatisfaction de 13 % et 18 % respectivement.

### Le service téléphonique

- Neuf utilisateurs sur dix (90 %) du service téléphonique sont satisfaits de ce service.
- L'option 1 (information sur l'état du réseau routier via le service automatisé) est la plus souvent utilisée (75 %) alors que les autres options le sont nettement moins (30 % pour signaler un accident ou faire une demande d'intervention, 26 % pour obtenir un renseignement général et 3 % pour faire une plainte).
- Enfin, la satisfaction globale des utilisateurs du service téléphonique est élevée (90 %). Il en est de même du service automatisé (90 %) lorsqu'il est utilisé.

<sup>1</sup>. Sondage portant sur les habitudes et l'expérience de mobilité des citoyens du Québec. Étude réalisée par SOM pour le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, février 2018. L'étude a été réalisée au téléphone et en ligne auprès des titulaires d'un permis de conduire valide au Québec. La population cible n'était donc pas la même que celle de l'étude actuelle. La comparaison est faite à titre indicatif seulement.

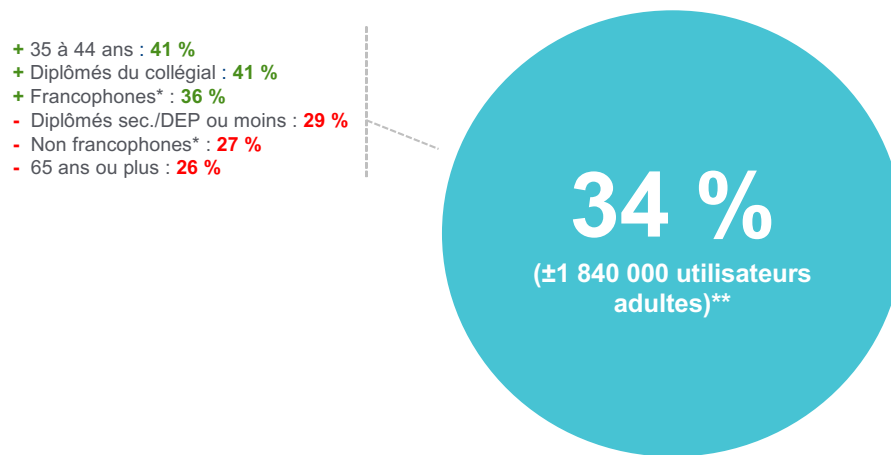


## Utilisation des services de Québec 511 et profil des utilisateurs (par région et selon les plateformes)



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

Base : titulaires de permis de conduire, n : 2 897



Le tiers des titulaires d'un permis de conduire valide au Québec ont utilisé l'un ou l'autre des services de Québec 511 au cours des 12 mois ayant précédé cette étude. Les moins scolarisés, les non-francophones (langue maternelle) et les personnes de 65 ans ou plus ont été les moins nombreux (proportionnellement) à avoir utilisé les services de Québec 511, alors que les 35 à 44 ans, ceux qui détiennent un diplôme du collégial et les francophones (langue maternelle) ont été les plus nombreux.

Le taux d'utilisation du service varie également selon la région administrative de résidence des répondants. En effet, ceux qui habitent les régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de Québec et de Chaudière-Appalaches, par exemple, ont été les plus nombreux (proportionnellement) à l'avoir utilisé, contrairement à ceux qui résident dans les régions administratives de Montréal et des Laurentides. Les résultats pour les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord, du Nord-du-Québec et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine doivent être interprétés avec prudence vu le nombre réduit de répondants concernés pour chacune d'elles.

### UTILISATION DES SERVICES PAR RÉGION ADMINISTRATIVE

	(%)
Bas-Saint-Laurent (n : 43)	<b>59+</b>
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 65)	41
Québec (n : 594)	<b>43+</b>
Mauricie (n : 561)	36
Estrie (n : 99)	35
Montréal (n : 597)	<b>25-</b>
Outaouais (n : 75)	26
Abitibi-Témiscamingue (n : 29) <sup>1</sup>	40
Côte-Nord (n : 21) <sup>1</sup>	63
Nord-du-Québec (n : 7) <sup>1</sup>	32
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 21) <sup>1</sup>	64
Chaudière-Appalaches (n : 200)	<b>46+</b>
Laval (n : 137)	33
Lanaudière (n : 155)	29
Laurentides (n : 186)	<b>26-</b>
Montréal (n : 550)	32
Centre-du-Québec (n : 57)	39

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

\* Langue maternelle

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



# PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION



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

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

- ✓ La clientèle de Québec 511 est composée d'hommes et de femmes dans des proportions quasi identiques. Environ le quart sont âgés de 18 à 34 ans alors que les 65 ans ou plus sont proportionnellement peu nombreux.
- ✓ Les utilisateurs dont la langue maternelle est le français sont plus nombreux (proportionnellement), tout comme les plus scolarisés et ceux dont le revenu familial brut annuel est de 100 000 \$ ou plus.
- ✓ Certaines distinctions sont observées selon la RMR de résidence, et ce, particulièrement au niveau de la langue maternelle et du revenu familial.



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



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

	Ensemble des utilisateurs (n : 1023) (%)	RMR de Québec (n : 307) (%)	RMR de Montréal (n : 401) (%)	Ailleurs au Québec (n : 315) (%)
<b>DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE</b>				
Moins de 10 ans	9	8	11	9
10 - 19 ans	21	25	<b>15-</b>	<b>25+</b>
20 - 30 ans	21	25	21	18
Plus de 30 ans	49	<b>42-</b>	53	48
<b>DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR</b>				
	(n : 1021)	(n : 307)	(n : 400)	(n : 314)
Moins de 10 000 km	19	<b>26+</b>	21	15
10 000 - 19 999 km	35	34	39	33
20 000 - 24 999 km	22	20	22	22
25 000 - 29 999 km	12	10	12	12
30 000 km ou plus	12	10	<b>6-</b>	<b>18+</b>
<b>DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS</b>				
	(n : 1022)	(n : 307)	(n : 401)	(n : 314)
Un ordinateur	94	95	96	93
Internet	92	93	92	92
Un téléphone intelligent	87	89	84	88
Un réseau cellulaire	76	74	75	77
Une tablette électronique	67	66	68	66
Autre appareil du genre	1	--	1	1

- ✓ La moitié de la clientèle du service est composée de conducteurs expérimentés, c'est-à-dire ceux qui détiennent un permis de conduire depuis plus de 30 ans. Les moins expérimentés (ceux ayant leur permis depuis moins de 10 ans) sont moins nombreux.
- ✓ Les trois quarts des utilisateurs estiment parcourir moins de 25 000 kilomètres par année sur le réseau routier du Québec (plus de la moitié disent faire moins de 20 000 km).
- ✓ La plupart des répondants sont branchés ou détiennent au moins un des appareils illustrés au tableau. Ils peuvent donc être joints de multiples façons ou être en mesure d'utiliser éventuellement le site Web, l'application mobile ou les comptes Twitter de Québec 511. Pour le compte Twitter cependant, seuls les résidents des régions de Québec, Lévis et de Montréal peuvent y avoir accès.

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



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

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

- ✓ Les deux tiers des utilisateurs sont actifs sur le marché du travail (temps plein ou partiel).
- ✓ Parmi ces derniers, le quart (25 %) disent avoir un emploi qui les amène régulièrement à parcourir les routes du Québec (soit 17 % de l'ensemble des utilisateurs du service Québec 511).
- ✓ Les services à domicile ou en entreprise, tout comme les services de camionnage (incluant la livraison) et de représentation commerciale représentent près de la moitié des emplois qui requièrent une partie importante du temps de travail passé sur les routes de la province par les répondants concernés.

\*On entend par service à domicile ou en entreprise, les services qui requièrent un déplacement routier et dont la prestation s'exerce à domicile (soins à la personne, entretien et réparation d'équipements ou d'infrastructures, entretien paysager, courtage immobilier, etc.) ou en entreprise (exemple : entretien et réparation d'équipements ou de machines, inspection de travaux, services aux employés, etc.).

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



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

					Usages mixtes			
	Ensemble utilisateurs (n : 1023) (%)	Site Web (n : 822) %	Service téléphonique (n : 129) %	Application mobile (n : 281) %	Web et tél. (n : 41) %	Web et app. mobile (n : 131) %	App. mobile et tél. (n : 6)* %	Les 3 plateformes (n : 11)* %
<b>GENRE</b>								
Homme	51	49-	57	60+	55	56	75	57
Femme	49	51+	43	40-	45	44	25	43
<b>GROUPE D'ÂGE</b>	(n : 1023)	(n : 822)	(n : 129)	(n : 281)	(n : 41)	(n : 131)	(n : 6)*	(n : 11)*
18 - 34 ans	23	6	12	6	24	25	--	22
35 - 44 ans	21	16	15	16	22	20	34	21
45 - 54 ans	20	21	18	25	10	22	17	20
55 - 64 ans	21	21	6-	23	22	20	28	21
65 ans ou plus	15	20	25	19	21	13	21	16
<b>LANGUE MATERNELLE</b>	(n : 1023)	(n : 822)	(n : 129)	(n : 281)	(n : 41)	(n : 131)	(n : 6)*	(n : 11)*
Français seulement	86	86	82	91+	81	93	66	94
Autre	14	14	18	9-	19	7	34	6
<b>NIVEAU DE SCOLARITÉ</b>	(n : 1010)	(n : 810)	(n : 127)	(n : 280)	(n : 40)	(n : 130)	(n : 6)*	(n : 11)*
Secondaire ou moins	31	27-	43+	33	42	28	12	10
Collégiale	29	30	27	31	23	31	45	50
Universitaire	40	42+	30-	36	35	41	43	40
<b>REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL</b>	(n : 1023) 10 % NRP	(n : 822) 10 % NRP	(n : 129) 9 % NRP	(n : 281) 8 % NRP	(n : 41) 9 % NRP	(n : 131) 7 % NRP	(n : 6)*	(n : 11)* 4 % NRP
Moins de 40 000 \$	12	8-	24+	8-	21	6	--	11
40 000 \$ à 59 999 \$	17	17	18	17	9	16	12	56
De 60 000 \$ à 79 999 \$	15	19	11	19	6	20	67	--
De 80 000 \$ à 99 999 \$	15	15	15	15	17	16	12	29
100 000 \$ ou plus	31	34	22	34	38	35	9	--

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



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

DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE					Usages mixtes			
	Ensemble utilisateurs (n : 1023) %	Site Web (n : 822) %	Service téléphonique (n : 129) %	Application mobile (n : 281) %	Web et tél. (n : 41) %	Web et app. mobile (n : 131) %	App. mobile et tél. (n : 6)* %	Les 3 plateformes (n : 11)* %
Moins de 10 ans	9	9	13	9	9	7	--	27
10 - 19 ans	21	22	24	23	24	28	34	38
20 - 30 ans	21	20	<b>12-</b>	22	18	17	29	8
Plus de 30 ans	49	49	51	47	49	48	37	27
<b>DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR</b>	(n : 1021)	(n : 822)	(n : 129)	(n : 279)	(n : 41)	(n : 131)	(n : 6)*	(n : 11)*
Moins de 10 000 km	19	20	23	<b>13-</b>	13	17	9	32
10 000 - 19 999 km	35	37	28	32	24	32	34	28
20 000 - 24 999 km	22	22	22	25	29	26	40	10
25 000 - 29 999 km	12	<b>10-</b>	12	13	9	9	17	8
30 000 km ou plus	12	11	15	<b>17+</b>	25	16	--	21
<b>DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS</b>	(n : 1022)	(n : 822)	(n : 129)	(n : 280)	(n : 41)	(n : 131)	(n : 6)*	(n : 11)*
Un ordinateur	94	<b>96+</b>	92	92	94	97	100	96
Internet	92	93	88	94	87	<b>98+</b>	100	96
Un téléphone intelligent	87	86	87	<b>94+</b>	86	<b>97+</b>	88	96
Un réseau cellulaire	76	76	<b>67-</b>	<b>86+</b>	76	<b>90+</b>	84	85
Une tablette électronique	67	67	61	<b>74+</b>	64	76	54	96
Autre appareil du genre	1	1	1	--	1	--	--	--

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



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

					Usages mixtes			
	Ensemble utilisateurs (n : 1018) (%)	Site Web (n : 819) (%)	Service télépho. (n : 129) (%)	Application mobile (n : 279) (%)	Web et tél. (n : 41) %	Web et app. mobile (n : 131) %	App. mobile et tél. (n : 6)* %	Les 3 plateformes (n : 11)* %
<b>OCCUPATION PRINCIPALE</b>								
Travailleur (temps plein/partiel)	68	69	57-	78+	68	74	67	79
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	4	3	5	4	--	5	--	3
Étudiant	5	5	7	1-	6	1	--	--
Retraité	23	23	31+	18-	26	20	33	18
<b>PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE</b>	(n : 684)	(n : 557)	(n : 69)	(n : 208)	(n : 26)	(n : 96)	(n : 3)*	(n : 8)*
<b>OUI</b>	25	23	34	30	40	27	--	47
<b>TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ</b>	(n : 161) 10 % NRP	(n : 121) 10 % NRP	(n : 22)	(n : 65) 10 % NRP	(n : 8)*	(n : 28)* 6 % NRP	(n : 5)*	(n : 120) 12 % NRP
Service à domicile ou en entreprise	20	20	14	20	14	19	12	22
Camionnage/service de livraison/de messagerie	15	11-	34	19	26	15	18	15
Représentation commerciale	11	13	12	9	--	6	47	12
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	11	10	7	14	--	11	23	11
Travailleur de la construction	9	11	18	10	41	19	--	4
Transport de personnes	5	4	4	5	--	--	--	7
Cadre et gestionnaire	4	4	--	3	--	--	--	5
Services de formation et d'éducation	4	5	4	4	8	8	--	3
Personnel spécialisé dans la vente	4	4	3	3	--	6	--	4
Personnel spécialisé dans les services	3	4	--	2	--	6	--	2
Travailleur adm. (fonctionnaire, etc.)	2	4	--	--	--	1	--	3
Travailleur spécialisé	2	2	5	1	11	3	--	--

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of various sized nodes (circles) connected by thin lines, creating a complex web-like structure. The nodes are in shades of teal and grey, and the lines are thin and light grey. The overall aesthetic is modern and technological.

# Chapitre 1

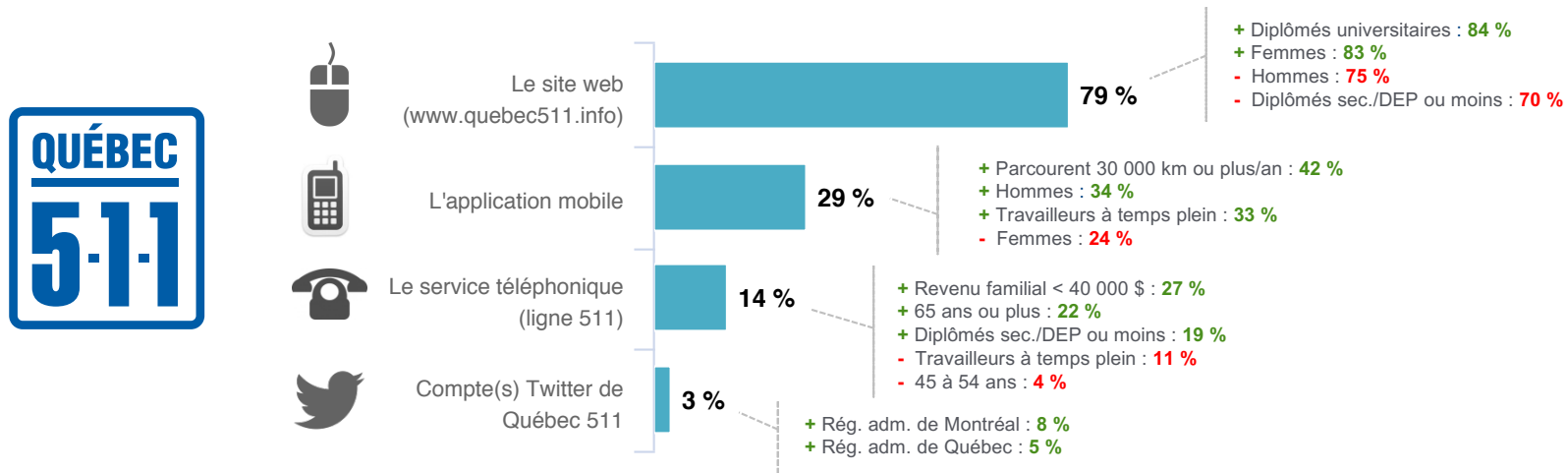
## HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DU SERVICE DE QUÉBEC 511

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

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

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, plusieurs mentions possibles, n : 1 023



Parmi les répondants, le site Web de Québec 511 est sans conteste l'interface du service la plus utilisée au cours de la dernière année (79 %). Les diplômés universitaires (84 %) et les femmes (83 %) ont été les plus nombreux (proportionnellement) à l'avoir utilisé.

L'utilisation de l'application mobile a été moins grande (29 %), mais plus populaire (proportionnellement) auprès des conducteurs parcourant 30 000 km ou plus par année (42 %), des hommes (34 %) et des travailleurs à temps plein (33 %).

Enfin, le service téléphonique, tout comme les comptes Twitter de Québec 511, ont été utilisés par une minorité seulement de répondants (respectivement 14 % et 3 %). Précisons que les comptes Twitter de Québec 511 ne sont destinés qu'aux répondants des régions de Montréal, Québec et Lévis et c'est ce qui explique, en partie, que les répondants de Montréal et de Québec aient été plus nombreux (en proportion) à les avoir utilisés au cours de la période.



# UTILISATION MIXTE DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 020

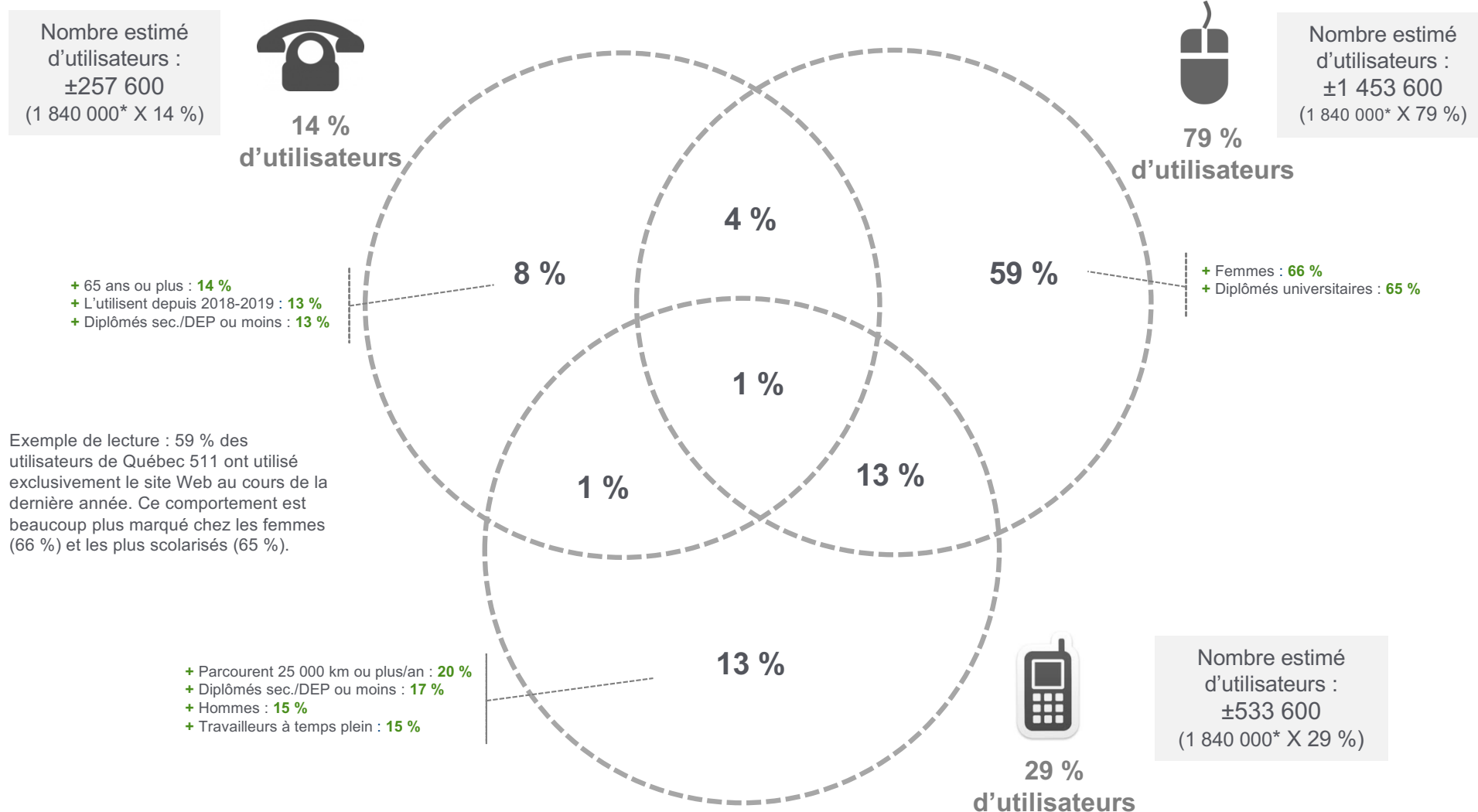
USAGES MIXTES DES SERVICES DE QUÉBEC 511*	(%)
Site Web et application mobile	13
Site Web et service téléphonique	4
Application mobile et service téléphonique	1
Les trois plateformes (Web, téléphonique et application mobile)	1
Une seule des trois plateformes (Web, téléphonique ou application mobile)	81

+ Anciens utilisateurs de Québec 511 (avant 2018) : 17 %  
- Nouveaux utilisateurs de Québec 511 (2018-2019) : 8 %

\* À l'exception des profils identifiés pour l'usage mixte du site Web et de l'application mobile, aucun autre profil d'utilisateurs ne se distingue significativement.

La forte majorité (81 %) des répondants a utilisé qu'une seule des trois principales plateformes des services Québec 511 au cours de la dernière année. Les utilisateurs qui utilisent à la fois le site Web et l'application mobile comptent pour un peu plus d'un répondant sur dix (13 %). Les autres combinaisons de plateformes sont très peu répandues.

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



\* Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2017 était de 5 408 377. Un peu plus du tiers (34 %) a utilisé les services de Québec 511 au cours de la dernière année, soit ±1 840 000 individus (Source : Données et statistiques 2017, SAAQ).

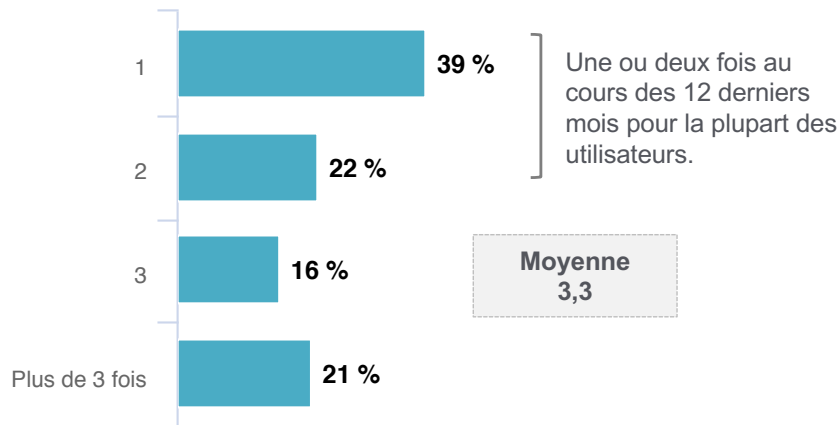
# FRÉQUENCE ET MOTIFS D'UTILISATION DES SERVICES

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



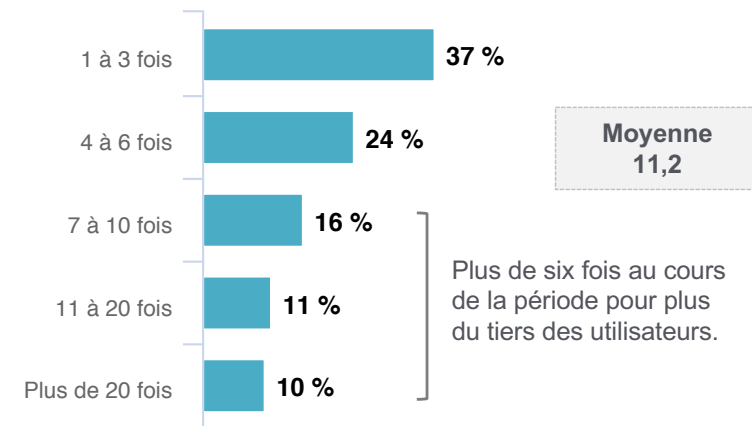
### Le service téléphonique (ligne 511)

Base : ses utilisateurs, n : 129 (non-réponse 2 %)



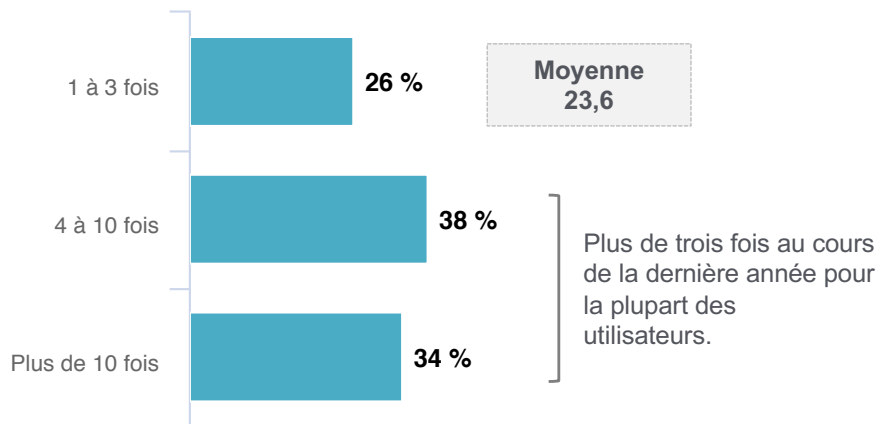
### Le site Web ([www.quebec511.info](http://www.quebec511.info))

Base : ses utilisateurs, n : 822 (non-réponse 2 %)



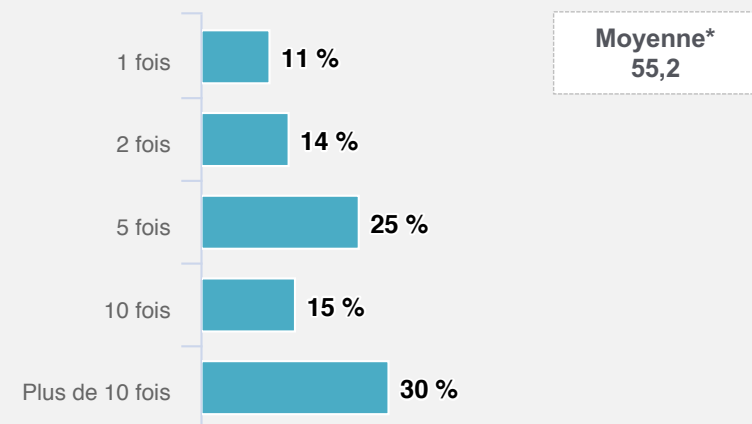
### L'application mobile (pour appareils iOS ou Android)

Base : ses utilisateurs, n : 281 (non-réponse 2 %)



### Les comptes Twitter de Québec 511 pour les régions de Montréal ou de Québec et de Lévis

Base : ses utilisateurs, n : 27 (non-réponse 5 %)\*

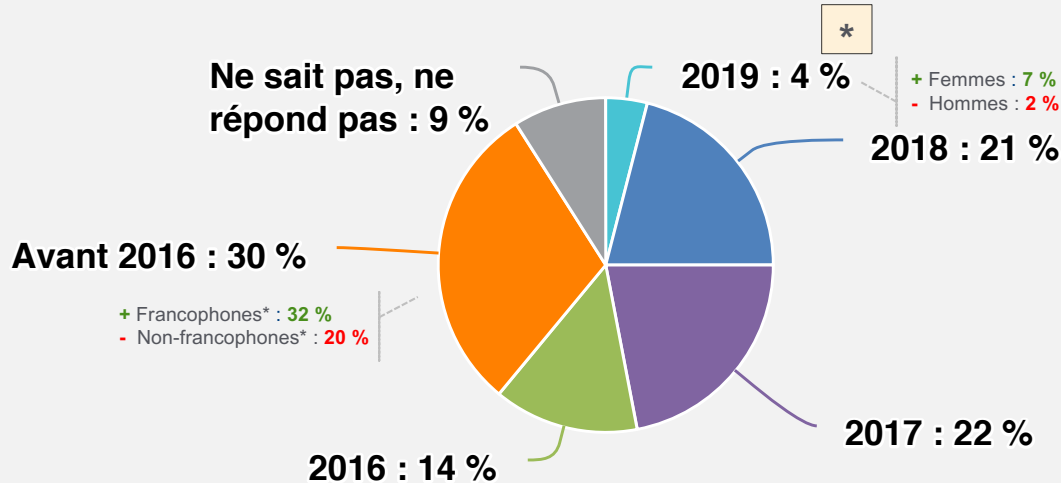


\* Taille de l'échantillon très faible (n <30), résultats non fiables (statistiquement)

# FRÉQUENCE ET MOTIFS D'UTILISATION DES SERVICES (SUITE)

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 023

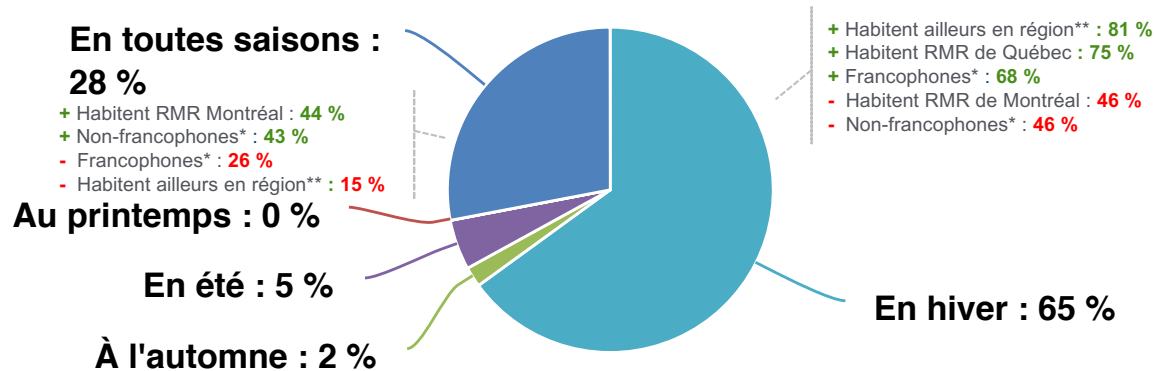


Trois utilisateurs sur dix utilisent le service Québec 511 depuis 2015 ou avant. Les autres l'utilisent depuis moins longtemps, dont 25 % depuis 2018.

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

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 022



La plupart des utilisateurs du service Québec 511 disent l'avoir utilisé surtout l'hiver (65 %). Probablement à cause des conditions climatiques parfois plus rigoureuses que celles observées plus au sud de la province, ceux qui habitent en région périphérique, ou dans la RMR de Québec, sont proportionnellement plus nombreux à l'avoir utilisé surtout l'hiver.

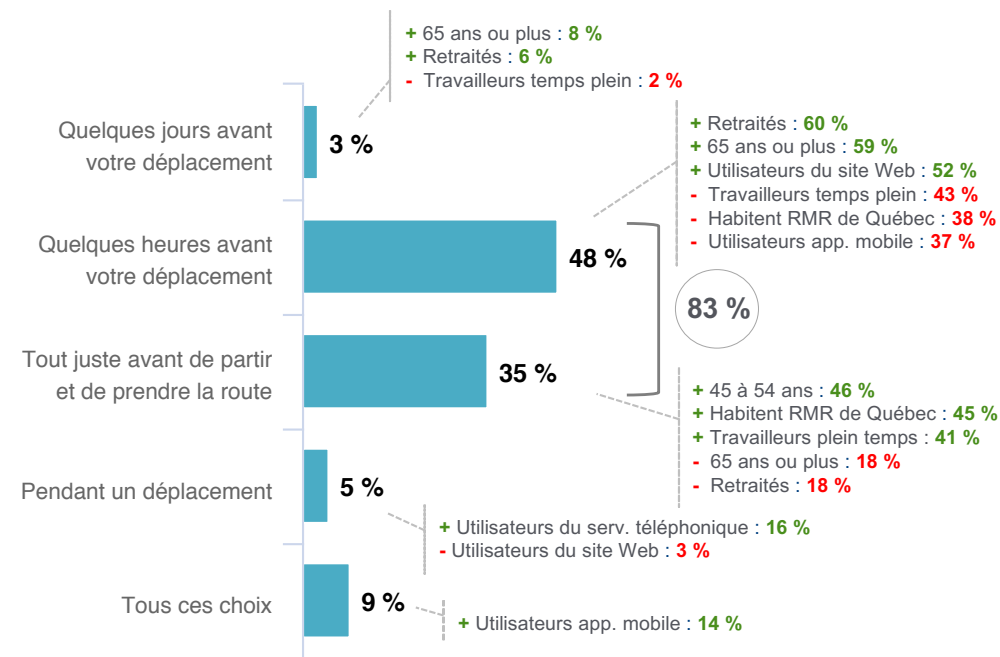
Si très peu d'utilisateurs du service l'ont utilisé surtout à l'été (5 %) ou à l'automne (2 %), ils sont relativement nombreux (28 %) à l'avoir fait à longueur d'année (toutes saisons confondues), et ce, particulièrement parmi les résidents de la RMR de Montréal et les non-francophones.

\* Langue maternelle

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

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 020

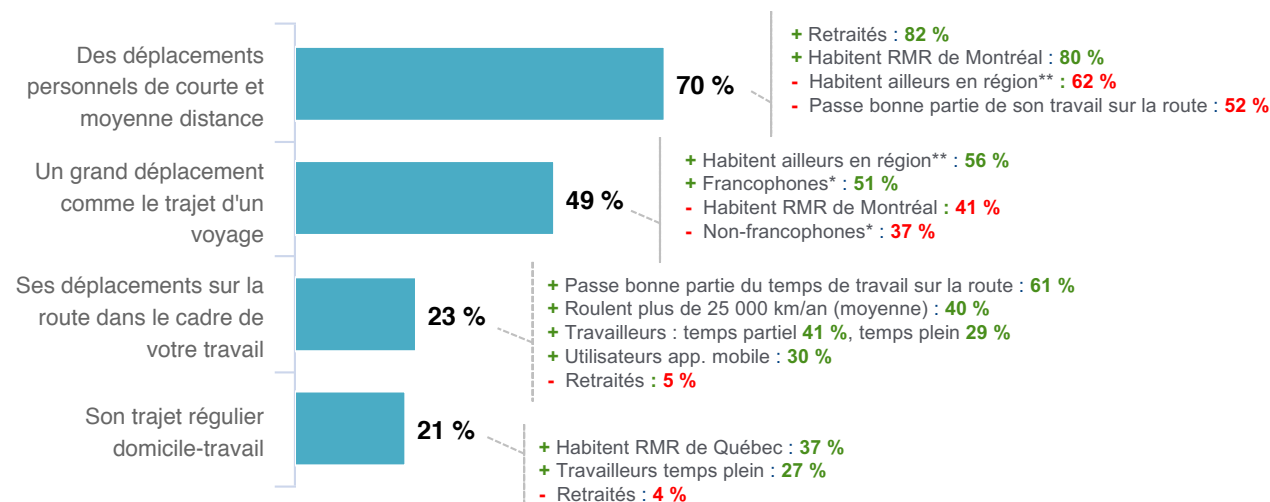


La très forte majorité des utilisateurs du service Québec 511 le consulte quelques heures avant (48 %) ou tout juste avant de prendre la route (35 %).

Plusieurs profils d'utilisateurs se distinguent significativement selon le moment d'utilisation du service.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 023 (2 % de non-réponse)



La plupart (70 %) des utilisateurs du service Québec 511 le font pour planifier des déplacements personnels de courte ou de moyenne distance. Les personnes retraitées et celles qui habitent dans la RMR de Montréal sont plus nombreuses (proportionnellement) à donner cette réponse. Inversement, ceux qui résident dans les régions périphériques (autres que Montréal ou Québec) ou qui passent une bonne partie de leur temps de travail sur la route sont moins nombreux (en proportion) à utiliser Québec 511 pour planifier leurs déplacements personnels.

Pour plusieurs (49 %), le service est également utilisé pour planifier un grand déplacement (ex. : un voyage). C'est particulièrement le cas chez ceux qui habitent en région (56 %), plus que pour ceux qui résident dans la RMR de Montréal (41 %) ou qui sont non-francophones (37 %).

Enfin, environ un répondant sur cinq utilise le service pour planifier un déplacement dans le cadre de son travail ou pour un trajet domicile-travail (respectivement 23 % et 21 %). Cela dit, 61 % de ceux qui passent une bonne partie de leur temps de travail sur la route l'utilisent pour leurs déplacements dans le cadre de leur travail.

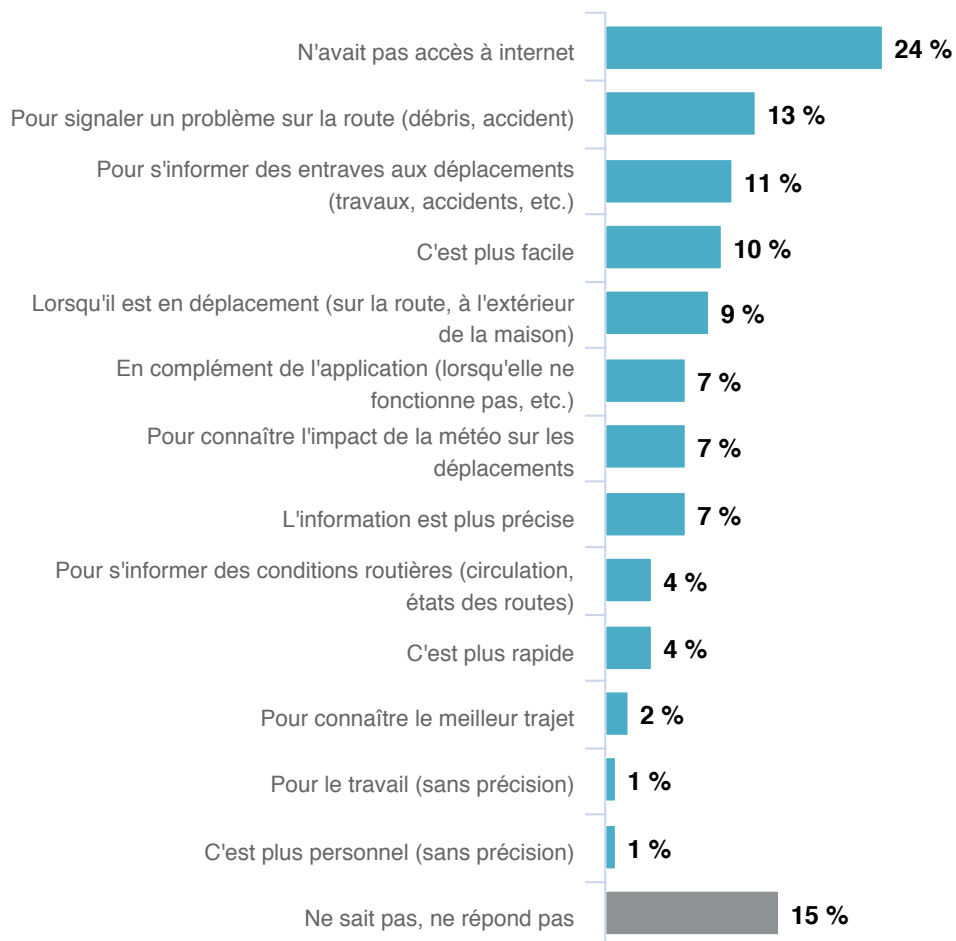
\* Langue maternelle

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

## FRÉQUENCE ET MOTIFS D'UTILISATION DES SERVICES (SUITE)

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

Base : utilisateurs du service téléphonique, du site Web ou de l'application mobile de Québec 511, plusieurs mentions possibles, n : 60



Si les motifs d'utilisation du service téléphonique de Québec 511 par ceux et celles qui ont aussi utilisé le site Web ou l'application mobile sont variés, ne pas avoir accès à Internet au moment souhaité constitue la raison la plus fréquemment mentionnée.

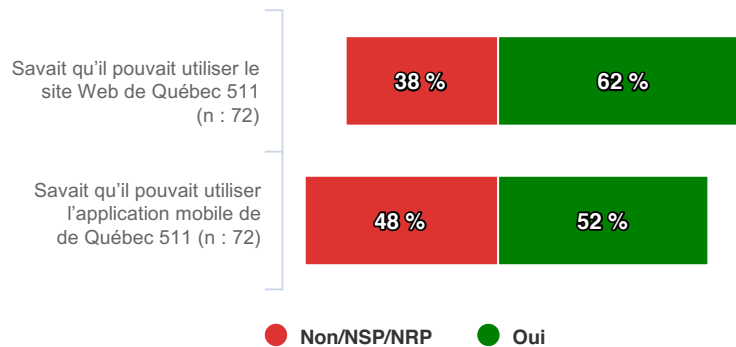
Pour d'autres, c'est de pouvoir utiliser le service téléphonique comme source d'information alternative ou complémentaire au site Web ou à l'application mobile, mais aussi pour la facilité, la précision de l'information transmise et la rapidité du service.



# NOTORIÉTÉ DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION MOBILE

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

Base : non-utilisateurs du site Web ou de l'application mobile, excluant la non-réponse

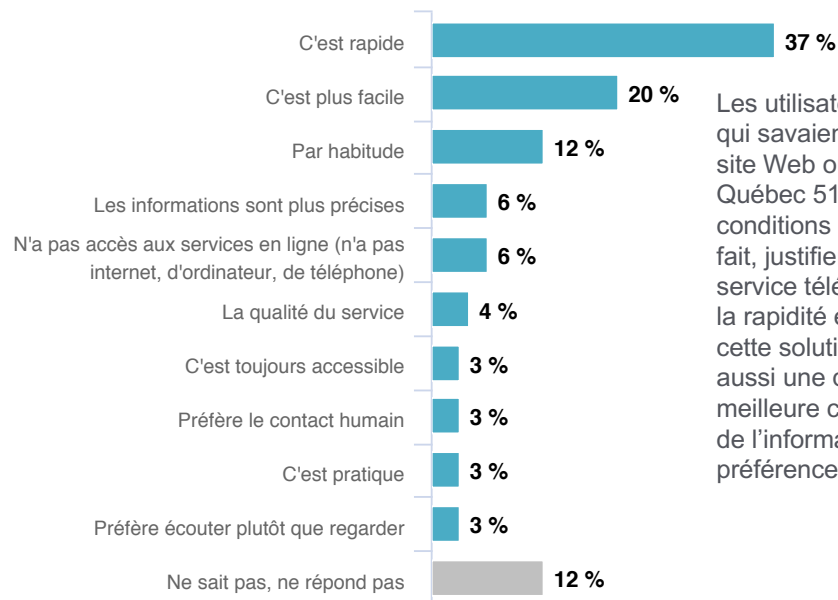


Près de deux répondants sur cinq (38 %), non-utilisateurs du site Web de Québec 511 ou de son application mobile, ignoraient qu'ils pouvaient utiliser le site pour s'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau.

La proportion des répondants concernés est plus élevée en ce qui concerne l'utilisation de l'application mobile (48 %) à ces fins.

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

Base : utilisateurs du service téléphonique qui savaient qu'ils pouvaient utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait, plusieurs mentions possibles, n : 46

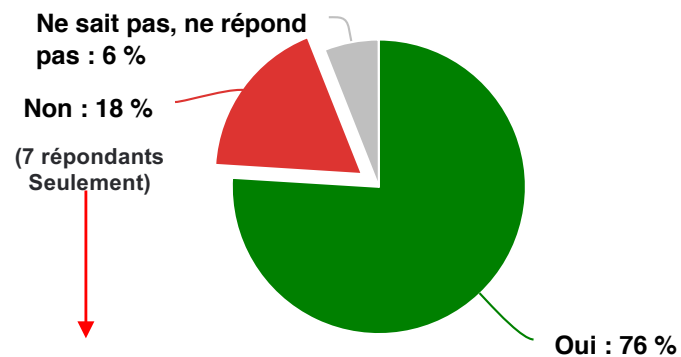


Les utilisateurs du service téléphonique qui savaient qu'ils pouvaient utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer des conditions routières, mais qui ne l'ont pas fait, justifient leur préférence pour le service téléphonique principalement par la rapidité et la facilité d'utilisation de cette solution. Pour quelques-uns, c'est aussi une question d'habitude, de meilleure compréhension ou de précision de l'information obtenue, voire de préférence (contact humain).

# INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB ET/OU L'APPLICATION MOBILE

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

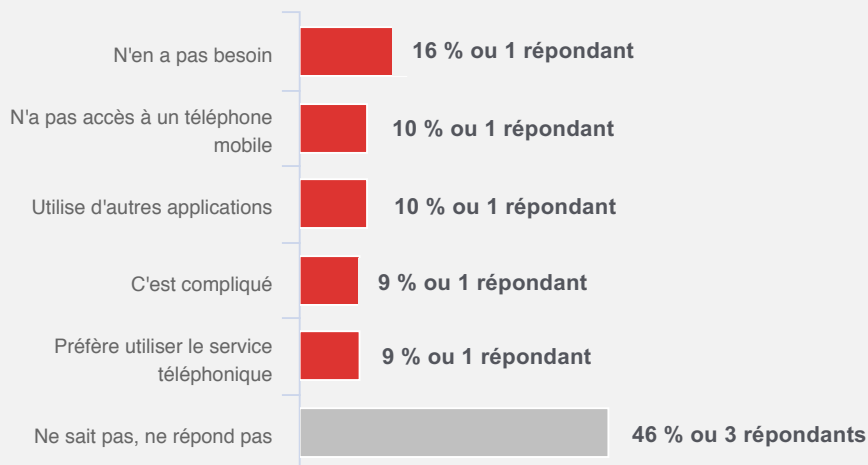
Base : utilisateurs qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer des conditions routières sur le site Web de Qc511 ou utiliser l'application mobile pour le faire, n : 39



La plupart des répondants qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer des conditions routières sur le site Web de Québec 511, ou utiliser l'application mobile pour y parvenir, se disent intéressés à utiliser éventuellement ces deux interfaces du service pour la planification de leurs déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier.

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

Base : utilisateurs qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer des conditions routières sur le site Web de Qc511 ou utiliser l'application mobile pour le faire et qui ne sont pas intéressés à le faire éventuellement, plusieurs réponses possibles, n : 7

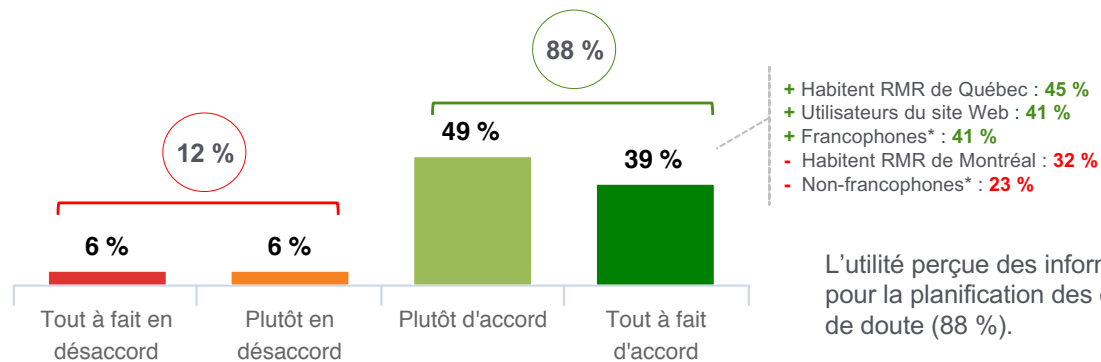


Mise en garde : les résultats présentés ici le sont à titre indicatif et doivent être interprétés avec discernement puisque la taille de l'échantillon des répondants concernés est très faible (7 individus seulement).

# UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS OBTENUES DU SERVICE QUÉBEC 511

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 017



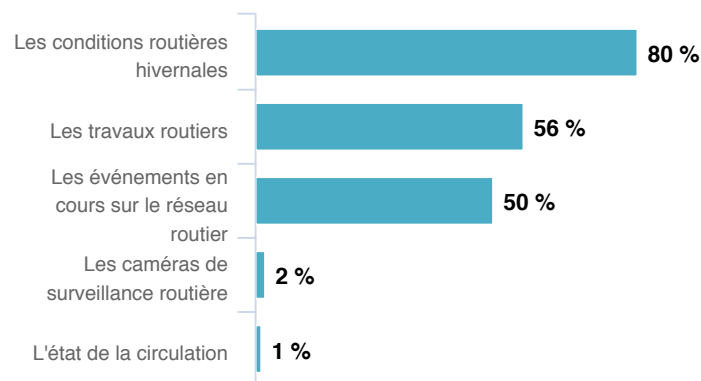
L'utilité perçue des informations obtenues du service Québec 511 pour la planification des déplacements des utilisateurs ne fait pas de doute (88 %).

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



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, plusieurs mentions possibles, n : 1 022



Les informations jugées les plus utiles par les utilisateurs du service Québec 511 sont celles portant sur les conditions routières en hiver (80 %). Celles portant sur les travaux routiers (56 %) ou les événements en cours sur le réseau (50 %) ne sont pas en reste non plus.

Selon la région de résidence des répondants, certains types d'information sont plus utiles que d'autres. C'est particulièrement le cas des informations relatives aux conditions routières pour les résidents de la région administrative de Québec (92 %) et des informations sur les travaux routiers pour les résidents de la région administrative de Montréal (77 %) et de ses couronnes nord (73 %) et sud (76 %), par exemple.

Par ailleurs, il y a sans doute lieu de croire que les informations relatives aux conditions routières hivernales sont également plus utiles aux résidents des régions de l'est et du nord de la province, et ce, même si les tailles des échantillons respectifs sont limitées (voir résultats encadrés).

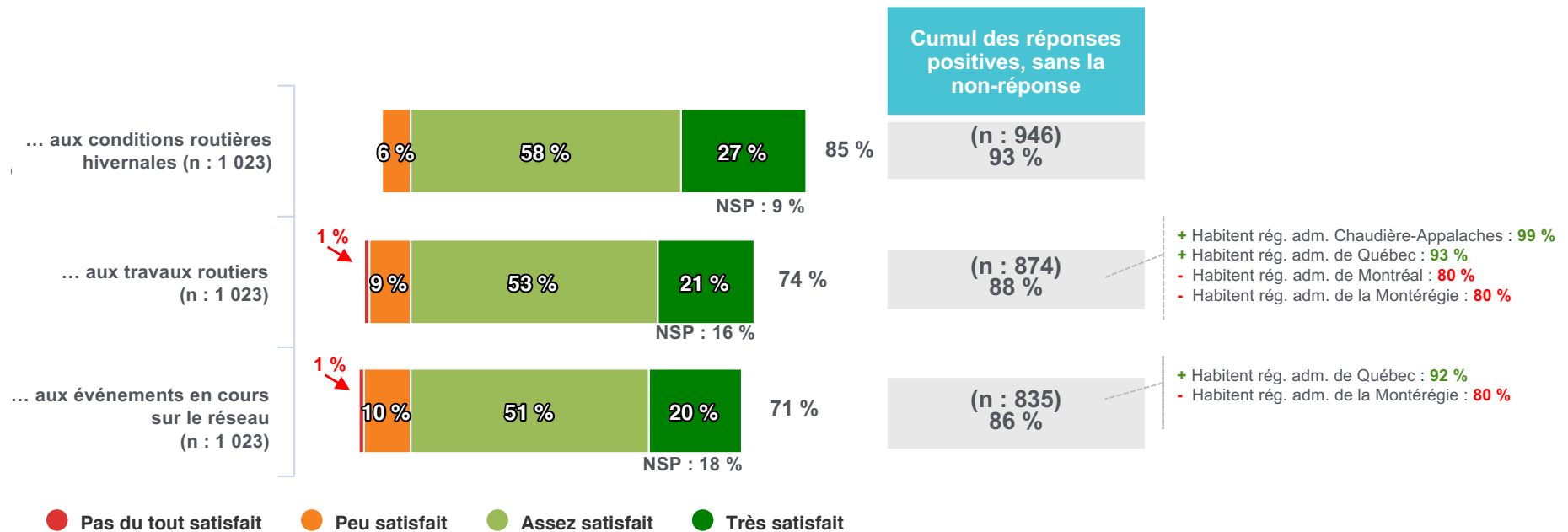
	Ensemble	Bas-Saint-Laurent	SLSJ (n : 28)	Québec	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Centre-du-Québec
	n : 1 022	n : 26 <sup>1</sup>	n : 28 <sup>1</sup>	n : 246	n : 21 <sup>1</sup>	n : 36	n : 157	n : 21 <sup>1</sup>	n : 10 <sup>1</sup>	n : 14 <sup>1</sup>	n : 2 <sup>1</sup>	n : 12 <sup>1</sup>	n : 102	n : 46	n : 52	n : 52	n : 176	n : 21 <sup>1</sup>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	80	97	100	92+	90	90	60-	85	92	100	100	100	87	59-	66-	70	75	84
Les travaux routiers	56	28	14	50	25	51	77+	53	87	34	50	5	26-	72+	63	73+	76+	50
Les événements en cours sur le réseau routier	50	18	35	51	56	53	63+	50	64	13	--	40	51	61	56	64	47	34
Les caméras de surveillance routière	2	--	2	2	4	--	2	--	--	--	--	--	3	2	2	2	1	--
L'état de la circulation	1	--	--	2	--	--	2	--	--	--	--	--	2	2	--	4	2	--

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

# SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511



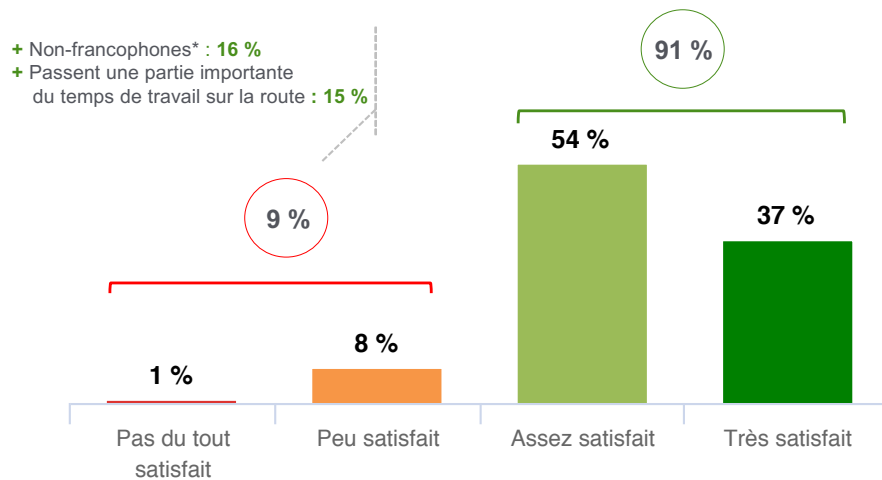
Peu d'utilisateurs du service de Québec 511 se disent insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des différentes informations obtenues. Celles portant sur les travaux routiers ou les événements en cours sur le réseau sont toutefois un peu moins satisfaisantes.

Les conducteurs des régions administratives de Montréal et de la Montérégie sont proportionnellement moins nombreux à être satisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations sur les travaux routiers ou les événements en cours sur le réseau.

# SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES (SUITE)

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 021



La forte majorité (91 %) des utilisateurs du service Québec 511 est satisfaite de l'information obtenue du service (dont près de deux sur cinq sont très satisfaits). Les plus incisifs sont très peu nombreux (1 % seulement de pas du tout satisfaits), mais se retrouvent davantage chez les non-francophones ou chez ceux qui passent une partie importante de leur temps de travail sur les routes de la province.

Enfin, on observe que les répondants de la région administrative de Montréal sont proportionnellement plus nombreux à être insatisfaits des informations obtenues de Québec 511. Inversement, les utilisateurs du service de la région administrative de Québec sont moins nombreux à être insatisfaits.

### NIVEAU DE SATISFACTION PAR RÉGION ADMINISTRATIVE

Région administrative	Pas du tout/peu satisfait (%)	Assez/très satisfait (%)
Bas-Saint-Laurent (n : 26) <sup>1</sup>	5	95
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 28) <sup>1</sup>	9	91
Québec (n : 246)	<b>5-</b>	<b>95+</b>
Mauricie (n : 21) <sup>1</sup>	8	92
Estrie (n : 36)	--	100
Montréal (n : 156)	<b>18+</b>	<b>82-</b>
Outaouais (n : 21) <sup>1</sup>	21	79
Abitibi-Témiscamingue (n : 10) <sup>1</sup>	--	100
Côte-Nord (n : 14) <sup>1</sup>	8	92
Nord-du-Québec (n : 2) <sup>1</sup>	50	50
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 2) <sup>1</sup>	--	100
Chaudière-Appalaches (n : 102)	4	96
Laval (n : 46)	9	91
Lanaudière (n : 52)	8	92
Laurentides (n : 52)	13	87
Montréal (n : 177)	11	89
Centre-du-Québec (n : 21) <sup>1</sup>	4	96

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

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of various nodes (circles) of different sizes and colors (teal, grey, white) connected by thin lines, creating a complex web-like structure. The overall color palette is light blue and teal.

# Chapitre 2

## LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511

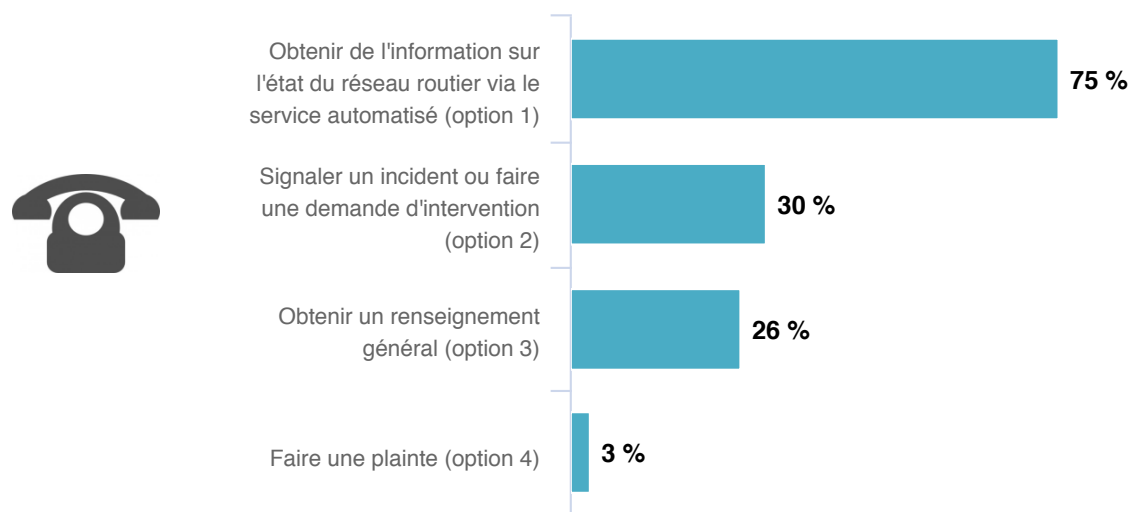
- Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et des options utilisées
- Satisfaction à l'endroit des préposés aux renseignements du service téléphonique



# SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE ET DES OPTIONS UTILISÉES

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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 128



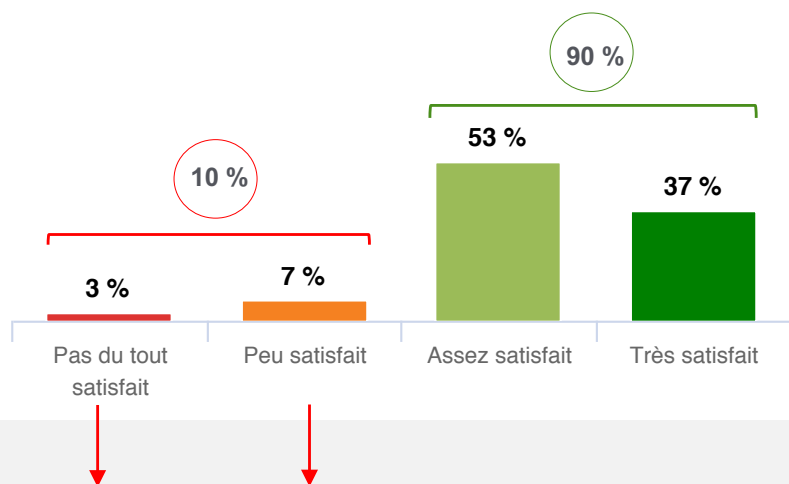
L'option 1 du menu du service téléphonique Québec 511 (obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé) est la plus souvent sélectionnée par les utilisateurs de cette solution. Les autres options sont nettement moins utilisées et c'est particulièrement le cas de celle permettant de faire une plainte (option 4).

Il n'y a aucun profil d'utilisateurs qui se distingue significativement selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.

# SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE ET DES OPTIONS UTILISÉES (SUITE)

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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 128



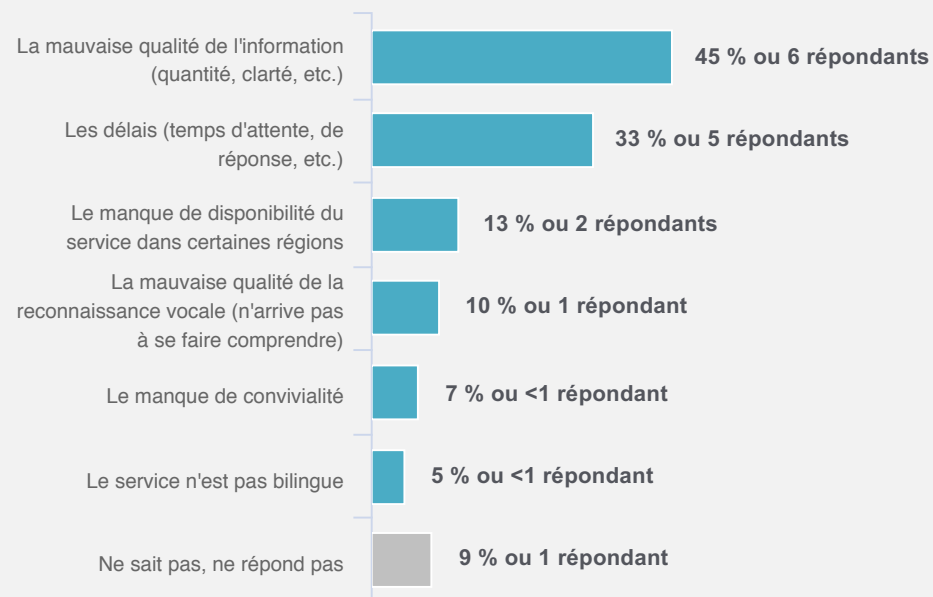
Neuf utilisateurs du service téléphonique sur dix sont satisfaits de cette interface. Les plus satisfaits comptent pour un peu plus du tiers des répondants concernés (37 %) alors que les moins satisfaits sont très peu nombreux (3 % seulement). Le service téléphonique de Québec 511 est donc très bien perçu par ses utilisateurs.

Aucun sous-groupe de répondants ne se distingue significativement selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.

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

Base : insatisfaits du service téléphonique de Québec 511, n : 14  
Plusieurs mentions possibles

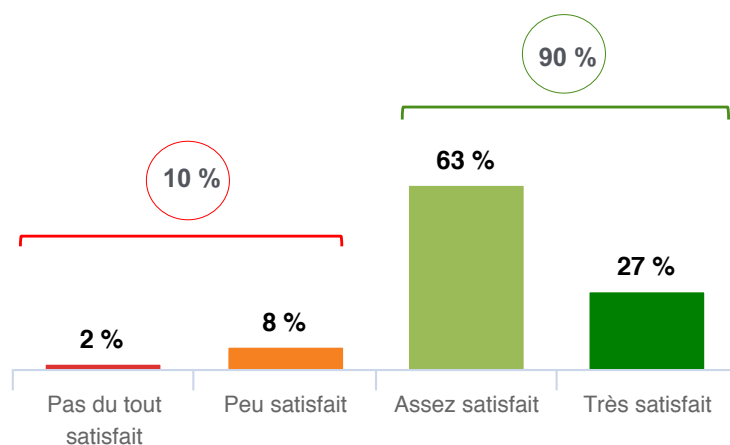
Le nombre de répondants concernés est trop faible (14 seulement) pour que les résultats affichés soient fiables d'un point de vue statistique.



## SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE ET DES OPTIONS UTILISÉES (SUITE)

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

Base : utilisateurs qui souhaitent obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé 24/7 (option 1), excluant la non-réponse, n : 94



La très forte majorité (90 %) des utilisateurs de l'option 1 est satisfaite de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale.

À nouveau, aucun sous-groupe de répondants ne se distingue significativement selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.

# SATISFACTION À L'ENDROIT DU PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

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

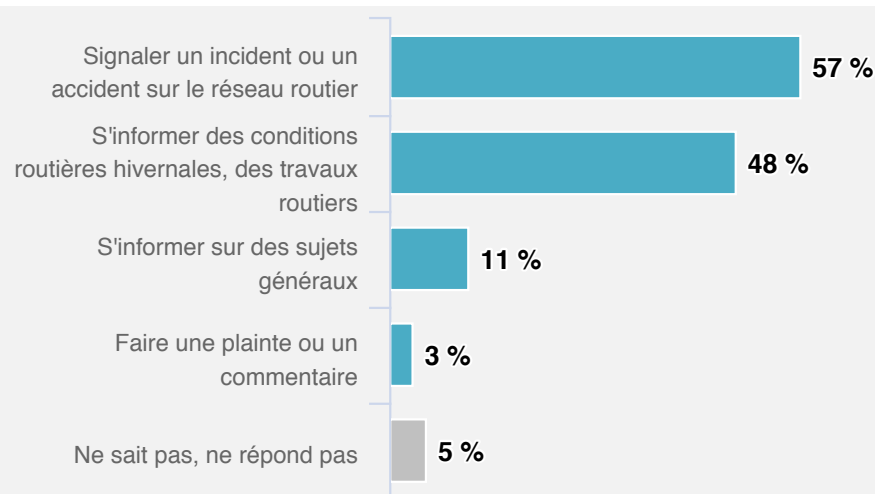
Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, n : 129



Si dans la plupart des cas le système automatisé suffit, au moins deux utilisateurs sur cinq (44 %) du service téléphonique disent avoir parlé à un préposé aux renseignements pour obtenir l'information recherchée. La plupart de ces derniers (voir l'histogramme) l'ont fait pour signaler un incident ou un accident sur le réseau (57 %) ou pour s'informer des conditions routières hivernales et des travaux routiers (48 %).

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

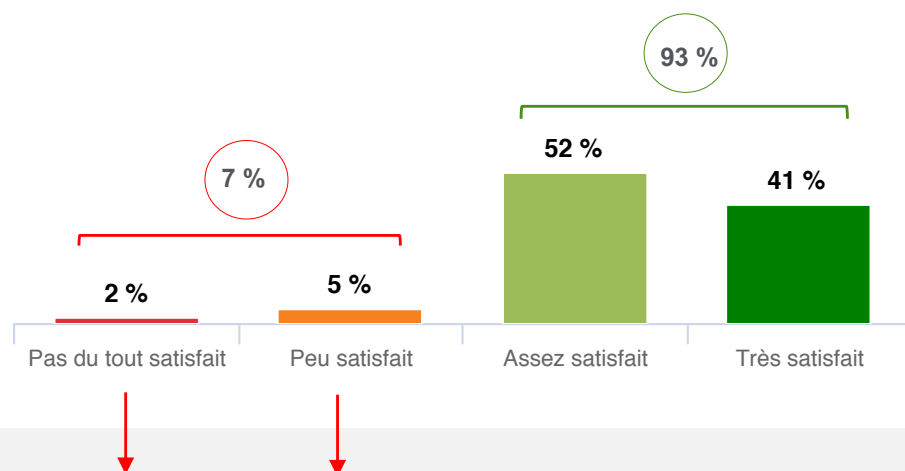
Base : utilisateurs ayant parlé à un préposé, n : 48  
Plusieurs mentions possibles



# SATISFACTION À L'ENDROIT DU PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE (SUITE)

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

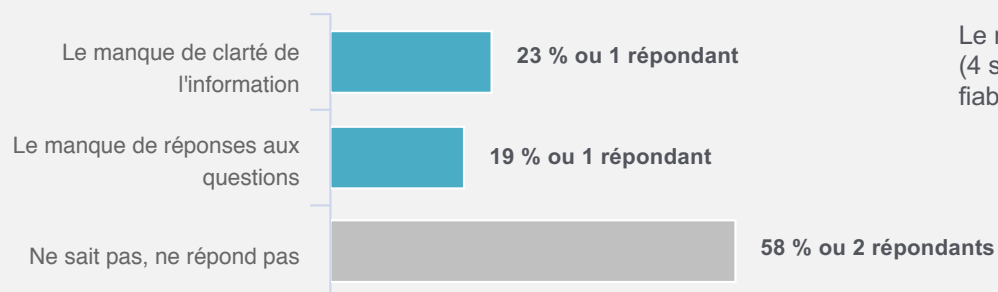
Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 ayant parlé à un préposé, excluant la non-réponse, n : 47



Plus de neuf utilisateurs sur dix (93 %) du service téléphonique ayant parlé avec un préposé du service sont satisfaits des services de ce dernier.

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

Base : utilisateurs insatisfaits des services du préposé, n : 4



Le nombre de répondants concernés est trop faible (4 seulement) pour que les résultats affichés soient fiables d'un point de vue statistique.

A network diagram with nodes and connecting lines, rendered in light blue and white, positioned in the upper right background of the slide.

# Chapitre 3

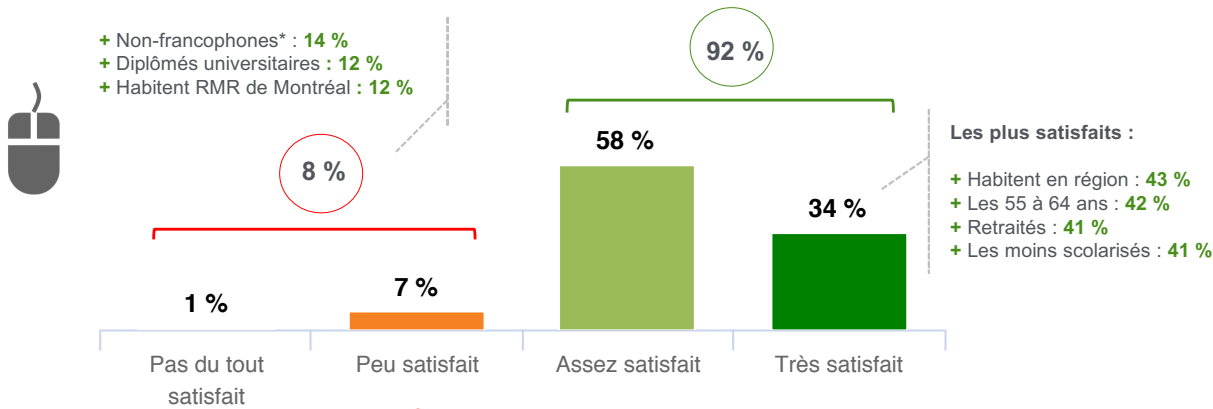
## LE SITE WEB ET L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511

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

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

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

Base : utilisateurs du site Web de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 818



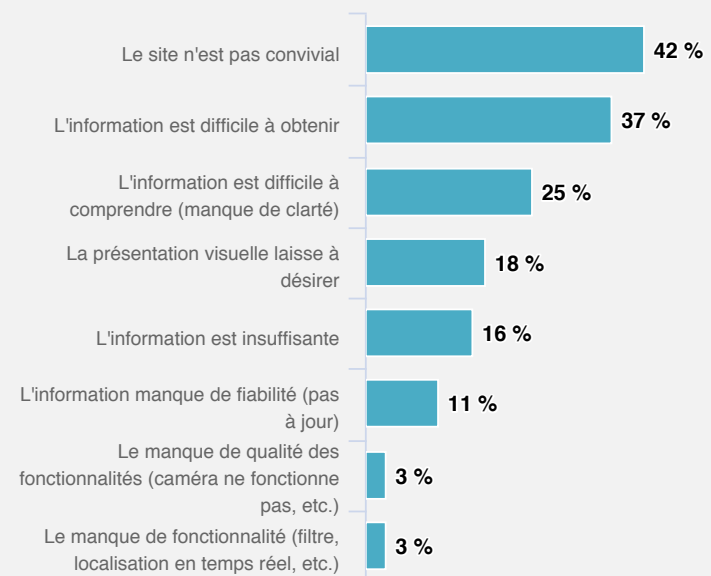
À l'instar des autres interfaces du service de Québec 511 mesurées précédemment, la forte majorité des utilisateurs du site Web est satisfaite (92 %).

Les non-francophones\*, les diplômés universitaires et ceux qui résident dans la grande région de Montréal sont toutefois plus nombreux (proportionnellement) à se montrer insatisfaits du site (peu et pas du tout satisfait).

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

Base : utilisateurs insatisfaits du site Web, plusieurs mentions possibles, n : 64 (2 % de non-réponse)

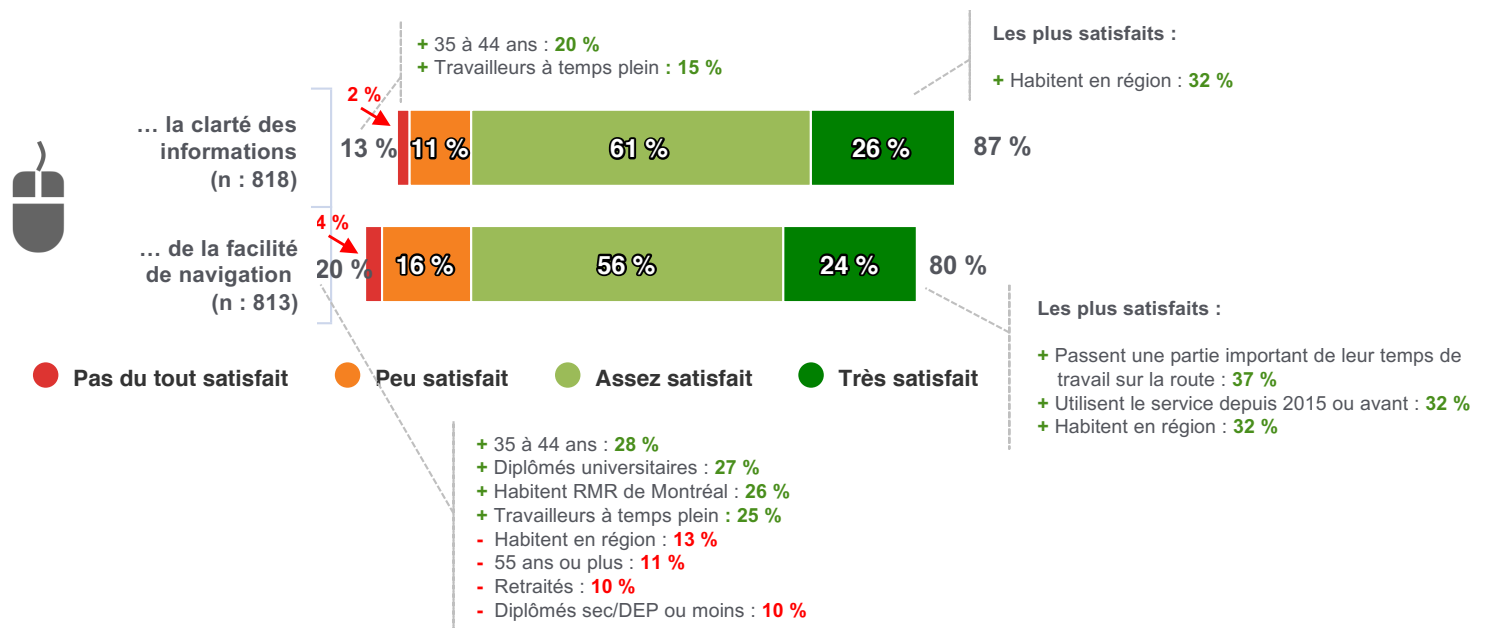
Les insatisfaits du site Web relèvent surtout la structure de l'interface (convivialité et facilité de navigation, présentation visuelle, fonctionnalité), mais aussi son contenu (information difficile à obtenir, à comprendre, insuffisante ou peu fiable, entre autres).



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

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

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



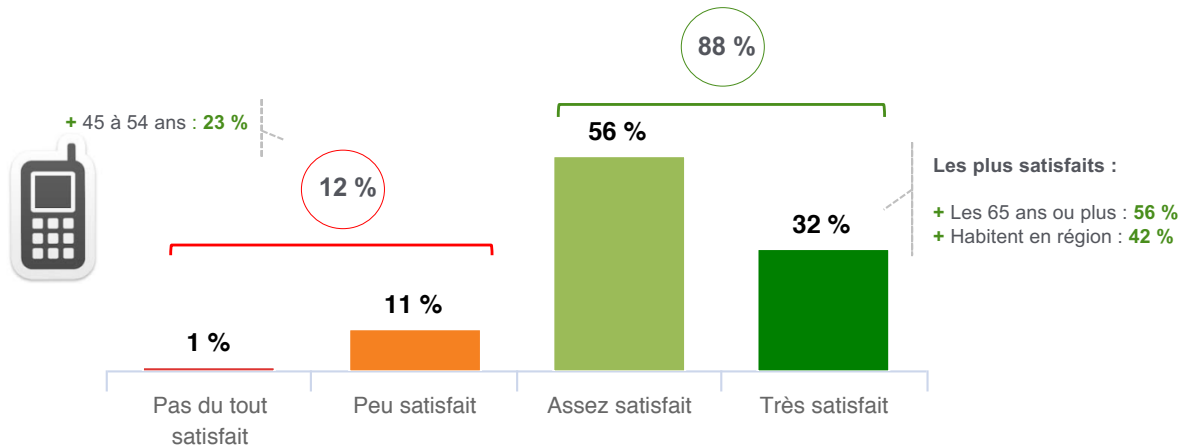
Plusieurs profils d'utilisateurs se distinguent significativement comme étant plus insatisfaits (peu et pas du tout) de la clarté des informations et de la facilité de navigation. C'est le cas des 35 à 44 ans, des travailleurs à temps plein, des diplômés universitaires et de ceux qui habitent dans la RMR de Montréal.



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

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

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 278

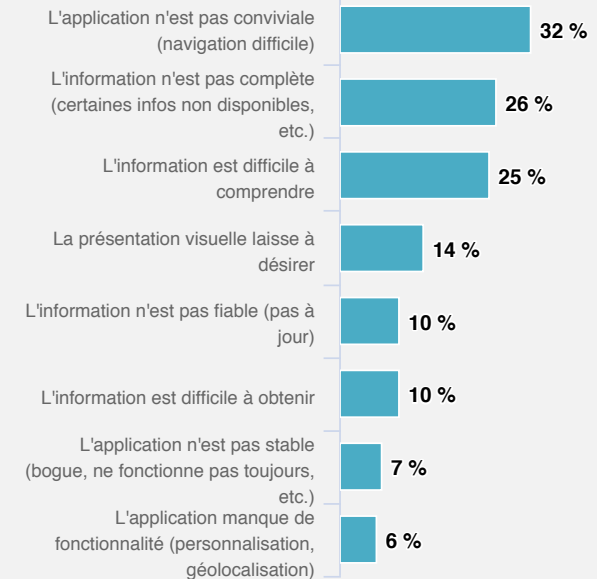


La plupart (88 %) des utilisateurs de l'application mobile de Québec 511 sont satisfaits.

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

Base : utilisateurs insatisfaits de l'application mobile de Québec 511, n : 33 (4 % de non-réponse)

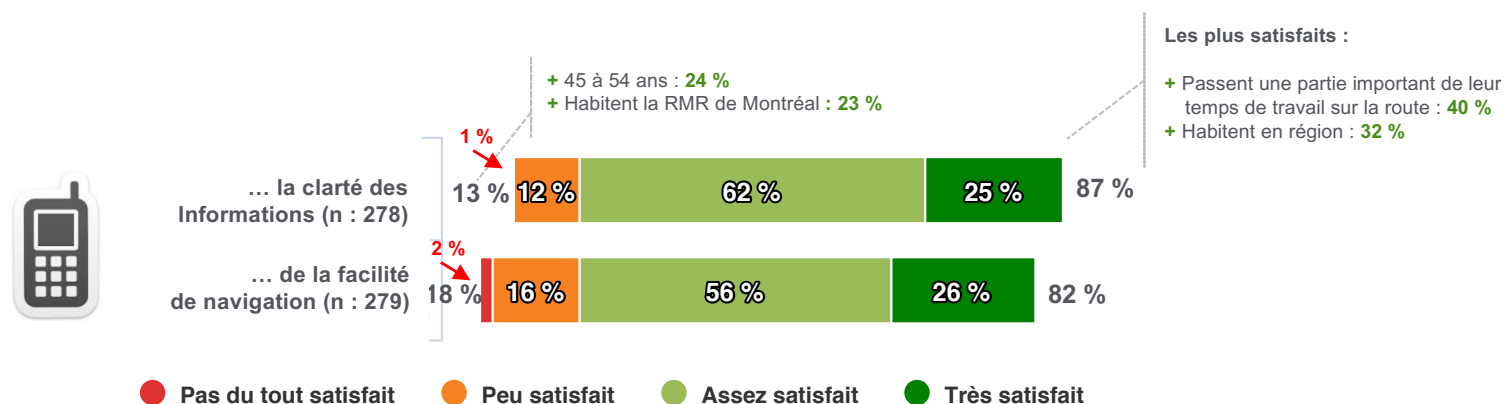
Tout comme pour le site Web, les insatisfaits de l'application mobile commentent autant sa structure (convivialité et facilité de navigation, présentation visuelle, fonctionnalité) que son contenu (information difficile à obtenir, à comprendre, insuffisante ou peu fiable, entre autres). Le lecteur doit toutefois interpréter les résultats illustrés avec prudence à cause du nombre réduit de répondants concernés.



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

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

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



Tout comme nous l'avons observé précédemment pour le site Web du service, les deux mêmes aspects en lien cette fois-ci avec l'utilisation de l'application mobile de Québec 511 obtiennent des niveaux de satisfactions tout aussi élevés (entre 82 % et 87 % selon le cas).

Les 45 à 54 ans et ceux qui habitent dans la grande région de Montréal (RMR) sont moins satisfaits (proportionnellement) de la clarté des informations transmises par l'application mobile.

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

# Conclusions

---

## SUR LE PROFIL DES UTILISATEURS DU SERVICE...

- Les utilisateurs du service Québec 511 se composent d'hommes et de femmes dans des proportions similaires (respectivement 51 % et 49 %). La plupart sont âgés de 35 à 64 ans (60 %) et plus des deux tiers (69 %) possèdent un diplôme d'études collégiales ou plus. La majorité (70 %) a plus de 20 ans d'expérience de conduite et le quart (24 %) parcourt 25 000 kilomètres ou plus par année sur les routes de la province. Le profil des utilisateurs varie parfois selon la ou les plateformes utilisées. Ainsi, les hommes sont plus nombreux (proportionnellement) à utiliser l'application mobile (60 %, contre 40 % chez les femmes) alors que les universitaires sont plus nombreux à utiliser le site Web (42 % comparativement à 27 % chez les moins scolarisés).

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

- Le tiers (34 %) des titulaires d'un permis de conduire ont utilisé le service au cours des 12 mois ayant précédé le sondage. Les résidents des régions administratives du Bas-Saint-Laurent (59 %), de Québec (43 %) et de Chaudière-Appalaches (46 %) ont été plus nombreux (proportionnellement) à le faire, alors que ceux des régions administratives de Montréal (25 %) et des Laurentides (26 %) ont été moins nombreux.
- Son site Web est l'interface la plus utilisée (79 %), suivi de l'application mobile (29 %), du service téléphonique (14 %) et des comptes Twitter pour les régions de Montréal, de Québec et de Lévis (3 %). Au total, 81 % des répondants ont utilisé une seule des trois principales plateformes (Web, téléphonique ou l'application mobile) au cours de la dernière année.
- L'application mobile est la plateforme la plus fréquemment utilisée (moyenne de 24 fois au cours des 12 derniers mois), suivi du site Web (moyenne de 11 fois au cours de la même période).

## ... DE SON UTILITÉ PERÇUE...

- L'utilité perçue du service ne fait pas de doute (88 %) et si ce dernier est surtout utilisé l'hiver (65 %), bon nombre (28 %) le consultent à longueur d'année. Dans la plupart des cas, on le fait quelques heures avant un déplacement (48 %) ou tout juste avant de prendre la route (35 %).
- La plupart des utilisateurs considèrent les informations portant sur les conditions routières hivernales comme étant les plus utiles (80 %), devant celles sur les travaux routiers (56 %) ou les événements en cours sur le réseau (50 %). Dans ces derniers cas toutefois, ces informations sont plus utiles à ceux habitant en milieu urbain.

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

- Si la très forte majorité (91 %) des utilisateurs de Québec 511 sont satisfaits des services, les utilisateurs du site Web ou de l'application mobile le sont moins à l'endroit de la clarté des informations (13 % d'insatisfaits chacun) et de la facilité de navigation (respectivement 20 % et 18 %).
- Bref, dans son ensemble, le service de Québec 511 est très bien perçu par ses utilisateurs. Alors que son utilisation rejoint actuellement environ le tiers de la population adulte du Québec titulaire d'un permis de conduire valide, il serait sans doute difficile d'atteindre une proportion plus élevée sans une campagne massive d'information.

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

# Annexe 1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

# ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES



	Total	Hommes	Femmes
<b>PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS</b>			
<b>Région</b>			
• RMR de Québec	13	12	15
• RMR de Montréal	42	43	39
• Ailleurs au Québec	45	45	46
<b>Sexe</b>			
• Homme	51	100	0
• Femme	49	0	100
<b>Groupes d'âge</b>			
• 18 à 34 ans	23	19	26
• 35 à 44 ans	21	20	22
• 45 à 54 ans	20	20	20
• 55 ans ou plus	36	41	32
<b>Niveaux de scolarité</b>			
• Aucun/secondaire/DEP	31	37+	25-
• Collégial	29	24-	34+
• Universitaire	40	39	41
<b>Langue maternelle</b>			
• Français seulement	86	84	88
• Autre	14	16	12

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS (Suite)	%	%	%
<b>Revenu familial brut annuel</b>			
• Moins de 40 000 \$	12	<b>10-</b>	<b>15+</b>
• 40 000 \$ à 59 999 \$	17	16	19
• 60 000 \$ à 79 999 \$	15	17	13
• 80 000 \$ à 99 999 \$	15	14	16
• 100 000 \$ ou plus	31	<b>36+</b>	<b>25-</b>
• Préfère ne pas répondre	10	<b>7-</b>	<b>12+</b>

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS	%	%	%
<b>QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire?</b>			
• 3 ans ou moins	2	3	2
• 4 à 9 ans	7	<b>4-</b>	<b>10+</b>
• 10 à 19 ans	21	<b>18-</b>	<b>24+</b>
• 20 à 30 ans	21	20	21
• Plus de 30 ans	49	<b>55+</b>	<b>43-</b>

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec?</b>			
• Moins de 5 000 km	6	5	8
• 5 000 à 9 999 km	13	<b>9-</b>	<b>17+</b>
• 10 000 à 19 999 km	35	34	37
• 20 000 à 24 999 km	22	24	19
• 25 000 à 29 999 km	12	12	12
• 30 000 km ou plus	12	<b>16+</b>	<b>7-</b>
<b>QSD4. Quelle est votre occupation principale?</b>			
• Travailleur à temps plein	62	64	61
• Travailleur à temps partiel	6	<b>4-</b>	<b>8+</b>
• En recherche d'emploi	1	1	--
• À la maison sans travail rémunéré	3	<b>1-</b>	<b>5+</b>
• Étudiant	5	5	5
• Retraité	23	25	21
<b>QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route?</b>			
• Oui	25	<b>34+</b>	<b>16-</b>
• Non	75	<b>66-</b>	<b>84+</b>

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



## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous?</b>			
• Services à domicile ou en entreprise	20	16	30
• Camionnage/services de livraison	15	<b>22+</b>	<b>1-</b>
• Représentation commerciale	11	15	3
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	11	8	17
• Travailleur de la construction	9	12	1
• Transport de personnes	5	6	5
• Cadre et gestionnaire	4	2	8
• Services de formation et d'éducation	4	3	6
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	4	3	4
• Personnel spécialisé dans les services (policiers, facteurs, etc.)	3	3	3
• Travailleurs administratifs (fonctionnaires, etc.)	2	1	6
• Travailleur non spécialisé (ouvrier, etc.)	2	2	--
• Préfère ne pas répondre	10	7	16
<b>QSD8. Détenez-vous ou avez-vous...?</b>			
• Un ordinateur	94	94	95
• Internet	92	92	92
• Un téléphone intelligent	87	88	85
• Un réseau cellulaire	76	78	73
• Une tablette électronique	67	65	69
• Autre appareil du genre	1	1	--

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
<b>RÉSULTATS (Suite)</b>	%	%	%
<b>QSEL3. Durant la dernière année, avez-vous utilisé un des services de Québec 511?</b>			
• Oui	34	34	34
• Non	66	66	66
<b>QA1A. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisés parmi les suivants durant la dernière année?</b>			
• Le site Web (www.quebec511.info)	79	75-	83+
• L'application mobile	29	34+	24-
• Le service téléphonique (ligne 511)	14	15	12
• Compte(s) Twitter de Québec 511	3	4+	1-
<b>QA2A à D. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Moyenne</b>
• Service téléphonique	3,3	3,0	3,7
• Le site Web	11,2	12,3	10,2
• L'application mobile	23,6	22,8	24,8
• Les comptes Twitter (attention, n : 25 répondants seulement)	55,2	66,2	12,8
<b>QA3. Depuis quand utilisez-vous le service Québec 511? Est-ce depuis...?</b>	%	%	%
• 2019	4	2-	7+
• 2018	21	20	22
• 2017	22	24	19
• 2016	14	14	13
• Avant 2016	30	33	28
• Ne sais pas/préfère ne pas répondre	9	7	11

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QA4. Avez-vous utilisé le service Québec 511 surtout?</b>			
• En hiver	65	61	70
• À l'automne	2	2	1
• En été	5	6	4
• Au printemps	--	--	--
• En toutes saisons	28	31	25
<b>A5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir du service Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous?</b>			
• Les conditions routières hivernales	80	<b>77-</b>	<b>83+</b>
• Les travaux routiers	56	<b>61+</b>	<b>51-</b>
• Les événements en cours sur le réseau routier	50	47	52
• Les caméras de surveillance routière	2	<b>3+</b>	<b>1-</b>
• L'état de la circulation	1	1	1
• Autre	1	1	1
<b>A6. Globalement, avez-vous été satisfait de l'information obtenue du service Québec 511?</b>			
• Pas du tout satisfait	1	1	1
• Peu satisfait	8	8	9
• Assez satisfait	54	55	53
• Très satisfait	37	36	37

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>A7. Êtes-vous d'accord pour dire que l'information obtenue du service Québec 511 a été utile pour planifier vos déplacements?</b>			
• Tout à fait en désaccord	6	6	6
• Plutôt en désaccord	6	7	6
• Plutôt d'accord	49	52	46
• Tout à fait d'accord	39	35	42
<b>A8ABC. Pour chacun des aspects suivants concernant le service Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives...?</b>			
<b>... aux conditions routières hivernales</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	7	5	8
• Assez/très satisfait	93	95	92
<b>... aux travaux routiers</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	12	14	11
• Assez/très satisfait	88	86	89
<b>... aux événements en cours sur le réseau routier</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	14	13	14
• Assez/très satisfait	86	87	86

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QA9. À quel moment utilisez-vous le service Québec 511? Est-ce surtout...?</b>			
• Quelques jours avant votre déplacement	3	3	3
• Quelques heures avant votre déplacement	48	48	47
• Tout juste avant de partir et de prendre la route	35	36	35
• Pendant un déplacement	5	5	5
• Tous ces choix	9	8	10
<b>QA10a. Utilisez-vous les services Québec 511 pour planifier...</b>			
• Des déplacements personnels de courte et moyenne distance	70	68	72
• Un grand déplacement comme le trajet d'un voyage	49	52	46
• Vos déplacements sur la route dans le cadre de votre travail	23	25	21
• Votre trajet régulier domicile-travail	21	<b>17-</b>	<b>25+</b>
• Autre	1	2	1
• Ne sais pas/préfère ne pas répondre	2	3	2
<b>QA11a. Vous avez répondu précédemment avoir utilisé le site Web et/ou l'application mobile de Québec 511. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous aussi le service téléphonique de Québec 511? (liste des 5 principaux motifs d'utilisation) *</b>			
• N'avait pas accès à Internet	24	38	6
• Pour signaler un problème sur la route (débris, accident, etc.)	13	16	9
• Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	11	13	10
• C'est plus facile	10	2	20
• Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	9	6	12

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

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QA12A,B. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours...? (répondants concernés ayant répondu « oui »)</b>			
... au site Web de Québec 511	62	69	52
... à l'application mobile de Québec 511	52	50	55
<b>QA13a. Pour quelle raison préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site Web ou l'application mobile de Québec 511? (liste des 5 principales raisons) *</b>			
• C'est rapide	37	42	30
• C'est plus facile	20	31	5
• Par habitude	12	2	26
• Les informations sont plus précises	6	11	--
• Na pas accès aux services en ligne (n'a pas Internet/pas d'ordinateur, de téléphone)	6	5	6
<b>QA14. Seriez-vous intéressé à utiliser le site Web et/ou l'application mobile de Québec 511 pour planifier vos déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier? *</b>			
• Oui	76	84	65
• Non/NSP/NRP	24	16	35
<b>QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique de Québec 511, quelles(s) options(s) du menu avez-vous utilisée(s)?</b>			
<b>Option 1</b> : Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé	75	77	72
<b>Option 2</b> : Signaler un incident ou faire une demande d'intervention	30	32	27
<b>Option 3</b> Obtenir un renseignement général	26	24	28
<b>Option 4</b> : Faire une plainte	3	4	1

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

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511?</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	10	10	11
• Assez/très satisfait	90	90	89
<b>QB4. Concernant le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier (option 1), dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale?</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	10	12	8
• Assez/très satisfait	90	88	92
<b>QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?</b>			
• Oui	44	42	46
• Non/NSP/NRP	56	58	54
<b>QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511? *</b>			
• Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	57	65	47
• S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers	48	35	62
• S'informer sur des sujets généraux	11	10	12
• Faire une plainte ou un commentaire	3	4	3
• Ne sais pas/préfère ne pas répondre	5	--	11

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

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé? *</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	7	--	17
• Assez/très satisfait	93	100	83
<b>QD1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait di site Web de Québec 511?</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	8	8	8
• Assez/très satisfait	92	92	92
<b>QD2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait du site Web de Québec 511? *</b>			
• Le site n'est pas convivial	42	47	38
• L'information est difficile à obtenir	37	22	50
• L'information est difficile à comprendre	25	30	21
• La présentation visuelle laisse à désirer	18	28	9
• L'information est insuffisante	16	10	20
• L'information manque de fiabilité (pas à jour)	11	19	5
• Le manque de fonctionnalité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	3	3	4
• Le manque de fonctionnalités (filtre, localisation en temps réel, etc.)	3	3	3
• Ne sais pas/préfère ne pas répondre	2	--	3

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

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



## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
<b>RÉSULTATS (Suite)</b>	%	%	%
<b>QD3A,B. Pour chacun des aspects suivants concernant le site Web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?</b>			
<b>... la clarté des informations</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	12	11	14
• Assez/très satisfait	88	89	86
<b>... la facilité de navigation</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	20	18	21
• Assez/très satisfait	80	82	79
<b>QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511?</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	12	11	13
• Assez/très satisfait	88	89	87
<b>QE2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de l'app. mobile de Québec 511? *</b>			
• L'application n'est pas conviviale (navigation difficile)	32	40	22
• L'information n'est pas complète (certaines infos non disponibles, etc.)	26	16	39
• L'information est difficile à comprendre	25	28	20
• La présentation visuelle laisse à désirer	14	15	13
• L'information n'est pas fiable (pas à jour)	10	11	8
• L'information est difficile à obtenir	10	15	3
• L'application n'est pas stable (bogue, ne fonctionne pas toujours, etc.)	7	--	15
• L'application manque de fonctionnalité (personnalisation. Géolocalisation, etc.)	6	2	12
• Ne sais pas/préfère ne pas répondre	4	--	8

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

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

## ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
<b>QE3A,B. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?</b>			
<b>... la clarté des informations</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	13	13	14
• Assez/très satisfait	87	87	86
<b>... la facilité de navigation</b>			
• Pas du tout/peu satisfait	18	17	18
• Assez/très satisfait	82	83	82

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



# Annexe 2

## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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

## PLAN DE SONDAGE

### Population cible

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

### Base de sondage

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

### Plan d'échantillonnage

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

	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Nombre de répondants	1023	307	401	315

## QUESTIONNAIRE

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

## COLLECTE

### Période de collecte

Sur 4 vagues consécutives d'une semaine chacune du 4 février au 5 mars 2019.

### Mode d'entrevues

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

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

Taux de réponse : 43,0 %.

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

### CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

<b>RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB</b>		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	7 900	Désabonnement	11
Nombre d'entrevues visées	1 106	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
<b>INVITATIONS ENVOYÉES</b>		<b>UNITÉ JOINTE TOTALE (C)</b>	3 519
Invitations envoyées (A)	7 169	<b>UNITÉ NON JOINTE</b>	
Adresse de courriel sur la liste noire	29	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	4	Quota de l'utilisateur dépassé	1
<b>UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE</b>		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	1 023	Autres messages de retour non reconnus	11
Hors de la population visée	2 050	Unité non jointe totale (D)	12
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	<b>UNITÉ INEXISTANTE</b>	
Unité jointe répondante totale (B)	3 073	Courriel invalide (usager@)	26
<b>UNITÉ JOINTE TARDIVE</b>		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	390	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	4	Unité inexistante totale (E)	26
<b>UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE</b>		<b>TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))</b>	<b>49,3 %</b>
Abandon durant le questionnaire	41	<b>TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)</b>	<b>87,3 %</b>
Courriel automatique (absence du répondant)	0	<b>TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))</b>	<b>43,0 %</b>

## PONDÉRATION ET TRAITEMENT

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

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

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

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

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

## MARGES D'ERREUR

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

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

Dans le tableau ci-contre par exemple, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 689 (1023 ÷ 1,484).

## MARGES D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Régions métropolitaines de recensement			
	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
NOMBRE D'ENTREVUES	1023	307	401	315
EFFET DE PLAN	1,484	1,119	1,235	1,317
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	0,7 %	1,2 %	1,1 %	1,3 %
95 % ou 5 %	1,6 %	2,6 %	2,4 %	2,8 %
90 % ou 10 %	2,2 %	3,5 %	3,3 %	3,8 %
80 % ou 20 %	3,0 %	4,7 %	4,4 %	5,1 %
70 % ou 30 %	3,4 %	5,4 %	5,0 %	5,8 %
60 % ou 40 %	3,7 %	5,8 %	5,3 %	6,2 %
<b>50 % (MARGE MAXIMALE)</b>	3,7 %	5,9 %	5,4 %	6,3 %

### À noter :

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

A network diagram background consisting of a complex web of thin, light blue lines connecting various nodes. The nodes are represented by small circles in shades of teal, grey, and white. Some nodes are larger and more prominent than others, and some are enclosed in dashed circles. The overall aesthetic is clean and modern, typical of a technical or data-related presentation.

# Annexe 3

QUESTIONNAIRE (SOUS PLI SÉPARÉ)



# Annexe 4

TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)