



MONTREAL

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

QUÉBEC

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

SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

03	/CONTEXTE, OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
04	/FAITS SAILLANTS
07	/UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS (PAR RÉGION ET SELON LES PLATEFORMES)
15	/CHAPITRE 1 : HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none">➤ Utilisation 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 de Québec 511➤ Satisfaction à l'endroit des informations obtenues
32	/CHAPITRE 2 : SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none">➤ Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et des options utilisées➤ Satisfaction à l'endroit des préposés aux renseignements du service téléphonique
38	/CHAPITRE 3 : SITE WEB ET APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511 <ul style="list-style-type: none">➤ Satisfaction à l'endroit de l'utilisation du site Web➤ Satisfaction à l'endroit de l'utilisation de l'application mobile➤ Nouveaux visuels de l'application
45	/CHAPITRE 4 : COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511 (MONTRÉAL, QUÉBEC ET LÉVIS)
47	/CHAPITRE 5 : AJOUT DE FONCTIONNALITÉS AU SITE WEB ET À L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511
50	/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 12 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 téléphone intelligent et tablette (iOS et Android), des comptes Twitter pour les régions de Québec, Lévis et 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 de 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, l'étude vise également à rendre compte de la satisfaction et de l'appréciation des utilisateurs.

SONDAGE EN LIGNE



POPULATION CIBLE

- Adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec ayant utilisé 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, 1 011 y ont pris part, dont 406 dans la RMR de Montréal, 301 dans la RMR de Québec et 304 ailleurs au Québec.



COLLECTE

- Sondage en ligne réalisé en quatre vagues consécutives d'une semaine chacune du 17 février au 18 mars 2021. Taux de réponse : 48,1 %.



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 (2019) 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 3,6 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.



INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

- Les différences statistiquement significatives (à la hausse ou à la baisse) observées par rapport à la mesure précédente (mars 2019) sont indiquées par les flèches ↑↓ et celles entre les sous-groupes de répondants sont illustrées à l'aide des signes + et - pour signifier des écarts supérieurs ou inférieurs. Seules les différences pertinentes dont le niveau de confiance est d'au moins 95 % sont présentées, 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 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 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 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.



Faits saillants

PROFIL DES UTILISATEURS ET UTILISATION DE QUÉBEC 511

Échantillon : Sondage en ligne réalisé auprès de 1 011 adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec et utilisateurs de Québec 511 au cours de la dernière année.

- ✓ Le taux d'utilisation de Québec 511 auprès des répondants ciblé est de 23 %, soit **significativement moins** que lors de la mesure réalisée en mars 2019 (34 %). Cette baisse d'utilisation est sans doute liée en bonne partie à la diminution des déplacements causée par la pandémie de la COVID-19, mais peut-être également en raison d'un hiver plutôt clément (peu de neige et moins de tempête).
- ✓ Sa clientèle est composée d'un peu plus d'hommes (56 %) que de femmes (44 %).
- ✓ Près des deux tiers (63 %) de ses utilisateurs sont âgés de 35 à 64 ans et la plupart possèdent un diplôme postsecondaire (70 %).
- ✓ La majorité de ses utilisateurs a plus de 20 ans d'expérience de conduite (74 %) et le quart (24 %) parcourt 25 000 kilomètres ou plus par année sur nos routes.
- ✓ Une bonne part sont des travailleurs (70 %), parmi lesquels 26 % passent une part importante de leur temps de travail sur les routes.
- ✓ Le site Web est l'interface ayant été la plus utilisée au cours de la dernière année (75 %). L'application mobile vient loin derrière (30 %) et est davantage utilisée par ceux qui parcourent 30 000 km ou plus par année (49 %).
- ✓ En outre, le service téléphonique est relativement peu utilisé (11 %), et les comptes Twitter encore moins (1 %), bien que ces derniers desservent des groupes d'utilisateurs importants, tels que les journalistes et les chroniqueurs de la circulation.

FRÉQUENCE, MOMENT ET MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

- ✓ Le service téléphonique : utilisé une ou deux fois au cours des 12 derniers mois pour près des deux tiers de ses utilisateurs (65 %).
- ✓ Le site Web : utilisé une à six fois pour les deux tiers de ses utilisateurs (68 %), dont une à trois fois par plus de deux sur cinq (42 %).
- ✓ L'application mobile : utilisée plus de trois fois pour près des trois quarts (72 %) de ses utilisateurs.
- ✓ On utilise Québec 511 surtout l'hiver (56 %) et la plupart le font quelques heures avant de faire un déplacement (44 %) ou tout juste avant de partir (35 %).
- ✓ Enfin, Québec 511 est surtout utilisé pour planifier un déplacement de courte ou de moyenne distance (69 %) ou un grand déplacement tel un voyage (51 %).

UTILITÉ PERÇUE DE QUÉBEC 511, TYPES D'UTILISATION ET SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES

- ✓ Une très forte majorité des utilisateurs sont d'accord pour dire que le service est utile pour planifier leurs déplacements (93 %), soit un résultat **significativement plus élevé** qu'en mars 2019 (88 %).
- ✓ On utilise surtout Québec 511 pour connaître les conditions routières hivernales (79 %).
- ✓ Nombreux également sont ceux qui l'utilisent pour se renseigner au sujet des travaux routiers (64 %), et ce, **davantage** qu'en mars 2019 (56 %), ou encore les événements en cours sur le réseau routier (54 %). Les utilisateurs de Québec 511 qui habitent dans la région administrative de Montréal sont proportionnellement plus nombreux à consulter Québec 511 à propos des travaux routiers (79 %).
- ✓ Relativement peu d'utilisateurs de Québec 511 sont insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations portant sur les conditions routières hivernales (3 %), les travaux routiers (5 %) ou les événements en cours sur le réseau (7 %). C'est également le cas lorsqu'il s'agit de camionnage ou de transport de marchandises, de services frontaliers, de traversiers et de caméras de surveillance (entre 3 % et 6 % d'insatisfaction).
- ✓ Globalement, 95 % des utilisateurs de Québec 511 sont satisfaits de l'information obtenue, ce qui est **significativement plus élevé** qu'en mars 2019 (91 %).

FAITS SAILLANTS (SUITE)



SATISFACTION À L'ÉGARD DES DIFFÉRENTES PLATEFORMES

Le site Web et l'application mobile

- ✓ 94 % des utilisateurs du site Web de Québec 511 en sont très ou assez satisfaits. La clarté des informations et la facilité de navigation sur le site sont toutefois des aspects moins appréciés (respectivement de 7 % et 17 % d'insatisfaction).
- ✓ 95 % des utilisateurs de l'application mobile sont satisfaits, une hausse par rapport à la mesure de mars 2019 (88 %). La clarté des informations et la facilité de navigation obtiennent des proportions d'insatisfaction de 7 % et 13 % respectivement.

Le service téléphonique

- ✓ L'option 1 (information sur l'état du réseau routier via le service automatisé) est toujours la plus souvent utilisée (59 %), quoique **significativement moins** qu'en mars 2019 (75 %). Le profil d'utilisation des autres options est le suivant : 42 % comparativement à 30 % en 2019 pour l'option 2, soit signaler un incident ou faire une demande d'intervention; 25 % comparativement à 26 % pour l'option 3, soit obtenir un renseignement général; et 8 % comparativement à 3 % pour l'option 4, soit faire une plainte. Les options 6 et 7 (information sur le dégel des routes, le REM ou les taxis) sont utilisées respectivement par 8 % et 5 % des utilisateurs concernés.
- ✓ Enfin, la satisfaction globale des utilisateurs du service téléphonique est très élevée (94 % comparativement à 90 % en 2019). Il en va de même du système de reconnaissance vocale (93 % comparativement à 90 % en 2019) lorsqu'il est utilisé.

NOUVEAUX VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

- ✓ 98 % des utilisateurs de l'application mobile sont d'avis que la façon de présenter les nouveaux visuels est bonne (très ou plutôt bonne) et 97 % sont satisfaits de la clarté des informations ainsi présentées.

COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511

- ✓ 95 % des utilisateurs des comptes Twitter de Québec 511 sont satisfaits (très ou assez). Ce résultat doit toutefois être interprété avec prudence puisque le nombre d'utilisateurs concernés est très faible (n : 15). Il constitue tout de même un indicateur intéressant qui, au même titre que les différentes plateformes de Québec 511, permet de croire que les utilisateurs des comptes Twitter sont satisfaits.

AJOUT DE FONCTIONNALITÉS AU SITE WEB OU À L'APPLICATION MOBILE DE QUÉBEC 511

- ✓ Intérêt (très ou assez intéressé) pour l'ajout de fonctionnalités permettant :
 - d'estimer le temps de parcours : 87 %;
 - de recevoir des suggestions d'itinéraires : 86 %;
 - l'ajout de trajets fixes en favoris : 69 %;
 - le clavardage en ligne : 30 %.

A network diagram with various nodes and connecting lines, overlaid on a faint map of Quebec. The nodes are represented by small circles in shades of teal and grey, connected by thin lines. Some nodes are larger and more prominent, such as one in the upper right and one in the center. The background is a light blue map of Quebec.

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

A solid teal horizontal bar spanning the width of the slide.

UTILISATION DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

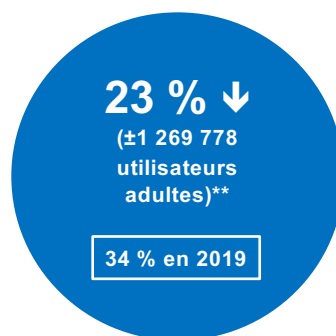


QSEL3. Le Québec 511 permet d'obtenir des renseignements sur l'état du réseau routier par le biais d'un service téléphonique, d'un site Web, d'une application mobile ou de comptes Twitter. Durant la dernière année, avez-vous utilisé l'un des services de Québec 511?

Base : titulaires d'un permis de conduire, n : 4 311

- + Habitent la RMR de Québec : 32 %
- + 45 à 54 ans : 28 %
- + 35 à 44 ans : 27 %
- + Diplômés du collégial : 27 %
- + Francophones* : 24 %
- + Les hommes : 25 %

- Les femmes : 21 %
- Habitent la RMR de Montréal : 20 %
- Diplômés sec./DEP ou moins : 20 %
- Non-francophones* : 17 %
- 65 ans ou plus : 16 %



- ✓ Près du quart des répondants ont utilisé l'un ou l'autre des services de Québec 511 au cours des 12 mois ayant précédé cette étude. Cette proportion est en baisse de 11 % par rapport à la mesure de mars 2019, ce qui s'explique en grande partie par la diminution des déplacements causée par la pandémie de la COVID-19, mais peut-être aussi en raison d'un hiver plus clément. Certains segments se distinguent significativement comme ayant moins utilisé les services. C'est le cas des femmes, de ceux qui résident dans la RMR de Montréal, des moins scolarisés, des non-francophones (langue maternelle) et des personnes de 65 ans ou plus. Inversement, ceux qui habitent la RMR de Québec, les 35 à 54 ans, les diplômés du collégial, les francophones (langue maternelle) et les hommes ont été plus nombreux à les utiliser.
- ✓ Le taux d'utilisation de Québec 511 varie selon la région administrative de résidence des répondants (tableau de droite). En effet, ceux qui habitent les régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de Québec ou de Chaudière-Appalaches, par exemple, ont été plus nombreux à avoir utilisé Québec 511, contrairement à ceux qui résident dans les régions administratives de Montréal ou de Lanaudière. Les résultats pour les régions de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec doivent être interprétés avec prudence vu le nombre limité de répondants concernés pour chacune d'elles.
- ✓ Enfin, sans surprise, le niveau d'utilisation de Québec 511 par rapport à la mesure de mars 2019 est également à la baisse dans plusieurs régions administratives du Québec.

UTILISATION DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION ADMINISTRATIVE

	2021 %	2019 %
Bas-Saint-Laurent (n : 70 et 43)	53+	59
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 108 et 65)	23	41
Québec (n : 817 et 594)	29+↓	43
Mauricie (n : 107 et 61)	19↓	36
Estrie (n : 148 et 99)	19↓	35
Montréal (n : 886 et 597)	17-↓	25
Outaouais (n : 143 et 75)	17	26
Abitibi-Témiscamingue (n : 65 et 29 ¹)	20	40
Côte-Nord (n : 27 et 21) ¹	45	63
Nord-du-Québec (n : 4 et 7) ¹	29	32
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 30 et 21 ¹)	39	64
Chaudière-Appalaches (n : 295 et 200)	41+	46
Laval (n : 201 et 137)	20↓	33
Lanaudière (n : 235 et 155)	18-↓	29
Laurentides (n : 333 et 186)	19	26
Montérégie (n : 758 et 550)	25↓	32
Centre-du-Québec (n : 84 et 57)	19↓	39

¹. 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 2019 était de 5 520 772 (Réf. : Données et statistiques 2020, 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 %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
GENRE	(n : 1011)	(n : 301)	(n : 406)	(n : 304)
Homme	56	48-	59	54
Femme	44	52+	41	46
ÂGE	(n : 1011)	(n : 301)	(n : 406)	(n : 304)
18 - 34 ans	22	26	19	23
35 - 44 ans	21	20	21	21
45 - 54 ans	21	20	23	19
55 - 64 ans	21	19	21	23
65 ans ou plus	15	15	16	14
LANGUE MATERNELLE	(n : 1011)	(n : 301)	(n : 406)	(n : 304)
Français seulement	88	95+	78-	94+
Autre	12	5-	22+	6-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1001)	(n : 298)	(n : 400)	(n : 303)
Secondaire ou moins	30	22-	23-	40+
Collégiale	29	30	27	30
Universitaire	41	48	51+	30-
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1011) 9 % NRP	(n : 301) 9 % NRP	(n : 406) 11 % NRP	(n : 304) 6 % NRP
Moins de 40 000 \$	10	8	7	13+
40 000 \$ à 59 999 \$	14	11	13	16
De 60 000 \$ à 79 999 \$	17	17	13-	21+
De 80 000 \$ à 99 999 \$	16	16	14	18
100 000 \$ ou plus	35	40	42+	26-

- ✓ Les résultats du profil sociodémographique des répondants de cette année sont très similaires à ceux observés en mars 2019 (pour cette raison, nous n'avons pas jugé utile de les comparer).
- ✓ La clientèle de Québec 511 est composée d'un peu plus d'hommes (56 %) que de femmes (44 %). C'était également le cas en 2019 (respectivement 51 % pour les hommes et 49 % pour les femmes).
- ✓ Cette année, un peu moins du quart sont âgés de 18 à 34 ans (22 %). Les personnes de 65 ans ou plus sont proportionnellement peu nombreuses (15 %).
- ✓ Sans surprise, les utilisateurs dont la langue maternelle est le français sont nettement plus nombreux (88 %). C'est le cas aussi des plus scolarisés (41 %) et de ceux dont le revenu familial brut annuel est de 100 000 \$ ou plus (35 %).
- ✓ Certaines distinctions sont observées selon le lieu de résidence, et ce, particulièrement en ce qui concerne la langue maternelle, le niveau de scolarité et le revenu familial.

Note : la somme de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis.

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 %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1010)	(n : 300)	(n : 406)	(n : 304)
Moins de 10 ans	9	13	9	8
10 - 19 ans	17	17	16	18
20 - 30 ans	23	20	24	23
Plus de 30 ans	51	50	51	51
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1000)	(n : 301)	(n : 397)	(n : 302)
Moins de 10 000 km	25	27+	28	22
10 000 - 19 999 km	31	37+	32	28
20 000 - 24 999 km	20	19	18	22
25 000 - 29 999 km	13	8-	12	16
30 000 km ou plus	11	9	10	13
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1009)	(n : 300)	(n : 405)	(n : 304)
Un ordinateur	95	96	96	93
Un téléphone intelligent	94	95	94	94
Internet	94	93	93	95
Un réseau cellulaire	83	83	82	84
Une tablette électronique	67	69	71+	61-
Autre appareil du genre	1	2	1	1

- ✓ Un utilisateur de Québec 511 sur deux détient un permis de conduire depuis plus de 30 ans (51 %), un peu moins du quart depuis 20 à 30 ans (23 %) et les autres depuis moins longtemps (26 %).
- ✓ La forte majorité des utilisateurs de Québec 511 (76 %) estiment parcourir moins de 25 000 kilomètres par année sur le réseau routier du Québec à titre de conducteur, dont 56 % disent faire moins de 20 000 km. Des résultats qui, somme toute, sont assez similaires à ceux observés en mars 2019.
- ✓ La plupart des répondants sont branchés ou détiennent au moins un des appareils identifiés au tableau. Conséquemment, c'est ce qui nous permet de dire que les utilisateurs de Québec 511 peuvent être joints de multiples façons. La plupart d'entre eux sont donc en mesure d'utiliser le site Web, l'application mobile, ou le service téléphonique de Québec 511. Pour les comptes Twitter cependant, seuls les résidents des régions de Québec, de Lévis ou de Montréal peuvent les utiliser.

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 %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1001)	(n : 298)	(n : 402)	(n : 301)
Travailleur (temps plein/partiel)	70	72	67	71
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	2	5	3
Étudiant	4	5	4	2
Retraité	23	21	24	24
REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 661)	(n : 202)	(n : 257)	(n : 202)
OUI	26	20	23	30
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 162) 6 % NRP	(n : 45) 12 % NRP	(n : 61) 10 % NRP	(n : 56) 2 % NRP
Service à domicile ou en entreprise*	19	23	12	24
Camionnage/service de livraison/de messagerie	18	18	13	23
Représentation commerciale	12	17	16	8
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	8	8	9	7
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	6	0	8	7
Travailleur de la construction	6	0	10	5
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	6	5	8	5
Cadre et gestionnaire	5	2	4	8
Transport de personnes	5	5	8	3
Services de formation et d'éducation	5	7	3	5
Travailleur non spécialisé (main-d'œuvre, employé, etc.)	2	2	0	4
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	1	2	1	1

- ✓ Sept utilisateurs sur dix sont actifs sur le marché du travail (temps plein ou partiel).
- ✓ Parmi ces travailleurs, le quart (26 %) disent avoir un emploi qui les amène à passer une part importante de leur temps de travail sur les routes du Québec.
- ✓ Enfin, les services à domicile ou en entreprise, tout comme les services de camionnage (incluant la livraison) et les services de représentation commerciale constituent à eux seuls près de la moitié (49 %) des emplois qui requièrent une part 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 (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 n'est pas présenté (n : 15). * n < 30, résultat non fiable.

					Usages mixtes			
	Ensemble utilisateurs %	Site Web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Web et tél. %	Web et app. mobile %	App. mobile et tél. %	Les 3 plateformes %
GENRE	(n : 1011)	(n : 761)	(n : 103)	(n : 309)	(n : 30)	(n : 107)	(n : 8)*	(n : 7)*
Homme	56	52-	58	66+	59	62	76	52
Femme	44	48+	42	34-	41	38	24	48
ÂGE	(n : 1011)	(n : 761)	(n : 103)	(n : 309)	(n : 30)	(n : 107)	(n : 8)*	(n : 7)*
18 - 34 ans	22	22	28	17	37	16	55	0
35 - 44 ans	21	21	20	23	14	22	31	48
45 - 54 ans	21	20	13-	23	0	22	0	33
55 - 64 ans	21	21	19	22	19	24	6	15
65 ans ou plus	15	15	20	15	30+	16	8	4
LANGUE MATERNELLE	(n : 1011)	(n : 761)	(n : 103)	(n : 309)	(n : 30)	(n : 107)	(n : 8)*	(n : 7)*
Français seulement	88	88	82	89	81	89	97	83
Autre	12	12	18	11	19	11	3	17
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1001)	(n : 756)	(n : 101)	(n : 306)	(n : 30)	(n : 107)	(n : 8)*	(n : 7)*
Secondaire ou moins	30	28	35	32	42	24	11	31
Collégiale	29	29	26	27	9	30	38	33
Universitaire	41	43	39	41	49	46	50	36
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1011) 9 % NRP	(n : 761) 9 % NRP	(n : 103) 11 % NRP	(n : 309) 7 % NRP	(n : 30) 12 % NRP	(n : 107) 6 % NRP	(n : 8)* 3 % NRP	(n : 7)* 4 % NRP
Moins de 40 000 \$	10	10	11	7	9	9	12	0
40 000 \$ à 59 999 \$	14	13	17	13	17	7	12	32
De 60 000 \$ à 79 999 \$	17	16	23	14	19	12	18	17
De 80 000 \$ à 99 999 \$	16	17	11	18	7	20	17	33
100 000 \$ ou plus	35	35	28	40+	36	47	38	15

Note : la somme de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis.

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 n'est pas présenté (n : 15). * n < 30, résultat non fiable.

					Usages mixtes			
	Ensemble utilisateurs %	Site Web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Web et tél. %	Web et app. mobile %	App. mobile et tél. %	Les 3 plateformes %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1010)	(n : 760)	(n : 103)	(n : 309)	(n : 30)	(n : 107)	(n : 8)*	(n : 7)*
Moins de 10 ans	9	10	8	5	1	3	12	0
10 - 19 ans	17	17	25+	16	37	16	42	15
20 - 30 ans	23	23	21	25	15	24	31	34
Plus de 30 ans	51	50	46	54	47	57	15	51
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1000)	(n : 755)	(n : 101)	(n : 305)	(n : 29)	(n : 107)	(n : 8)*	(n : 7)*
Moins de 10 000 km	25	26	25	16	20	13	0	15
10 000 - 19 999 km	31	31	27	31	37	29	12	17
20 000 - 24 999 km	20	20	16	20	6	21	34	4
25 000 - 29 999 km	13	13	13	15	11	16	35	17
30 000 km ou plus	11	10	18+	18+	26+	20+	19	48
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1009)	(n : 760)	(n : 103)	(n : 308)	(n : 30)	(n : 107)	(n : 8)*	(n : 7)*
Un ordinateur	95	95	95	94	94	97	89	100
Un téléphone intelligent	94↑ (87 % en 2019)	93-	96	99+	97	100	92	100
Internet	94	94	93	94	93	94	97	85
Un réseau cellulaire	83↑ (76 % en 2019)	82	82	88+	93	87	74	100
Une tablette électronique	67	65	63	75+	60	80	82	35
Autre appareil du genre	1	1	1	2+	0	3	0	4

Note : la somme de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis.

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 n'est pas présenté (n : 15). * n < 30, résultat non fiable.

					Usages mixtes			
	Ensemble utilisateurs %	Site Web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Web et tél. %	Web et app. mobile %	App. mobile et tél. %	Les 3 plateformes %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1001)	(n : 755)	(n : 101)	(n : 306)	(n : 30)	(n : 106)	(n : 8)*	(n : 7)*
Travailleur (temps plein/partiel)	70	69	71	73	64	73	89	83
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	4	4	2	0	<1	0	17
Étudiant	4	4	1	1-	0	0	0	0
Retraité	23	23	24	23	36	27	11	0
PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 661)	(n : 492)	(n : 66)	(n : 213)	(n : 18)	(n : 71)	(n : 6)*	(n : 6)*
OUI	26	25	35	33+	36	35	38	78
TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 162) 6 % NRP	(n : 114) 10 % NRP	(n : 24) 7 % NRP	(n : 69) 6 % NRP	(n : 8)*	(n : 24)* 13 % NRP	(n : 3)*	(n : 4)*
Service à domicile ou en entreprise	19	17	12	22	18	18	0	0
Camionnage/service de livraison/de messagerie	18	19	22	19	33	11	0	48
Représentation commerciale	12	10	17	13	28	15	0	0
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	8	11+	5	8	0	13	0	26
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	6	7	0	4	0	3	0	0
Travailleur de la construction	6	6	5	7	0	6	38	0
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	6	6	8	9	6	13	53	0
Cadre et gestionnaire	5	7	5	1	10	0	0	0
Transport de personnes	5	5	5	2	0	1	0	0
Services de formation et d'éducation	5	4	12	6	5	7	0	27
Travailleur non spécialisé (main-d'œuvre, employé, etc.)	2	2	0	2	0	0	0	0
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	1	1	1	2	0	0	9	0

Note : la somme de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis.

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram with various nodes and connecting lines in shades of blue and teal.

Chapitre 1

HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

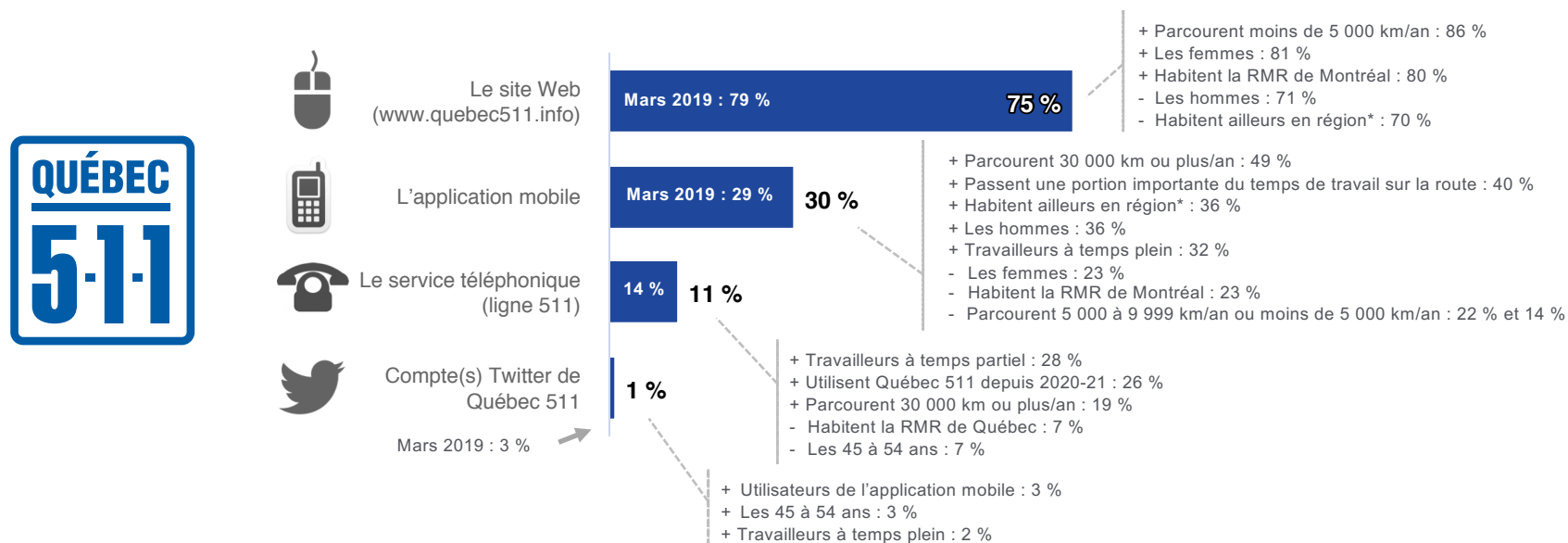
- ✓ Services de Québec 511 utilisés au cours de la dernière année
- ✓ Utilisation mixte des plateformes de Québec 511 au cours de la dernière année
- ✓ Fréquence, ancienneté, saison et moment d'utilisation de Québec 511
- ✓ Motifs d'utilisation de Québec 511 et du service téléphonique
- ✓ Notoriété du site Web et de l'application mobile
- ✓ Raisons d'utiliser le service téléphonique plutôt que les autres plateformes
- ✓ Intérêt envers le site Web ou l'application mobile
- ✓ Utilité perçue des informations obtenues de Québec 511
- ✓ Satisfaction à l'endroit des informations obtenues

SERVICES DE QUÉBEC 511 UTILISÉS 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, n : 1 011
Plusieurs mentions possibles



- ✓ Le site Web de Québec 511 est toujours l'interface du service la plus fortement utilisée par les répondants au cours de la dernière année (75 % comparativement à 79 % en mars 2019). Notamment, les femmes et ceux qui habitent dans la grande région de Montréal ont été plus nombreux (proportionnellement) à l'avoir utilisé, davantage que les hommes ou ceux qui habitent en région (ailleurs que dans les RMR de Québec ou de Montréal).
- ✓ Pour sa part, l'application mobile occupe toujours le deuxième rang parmi les services les plus utilisés (30 % comparativement à 29 % en mars 2019). Sa popularité est plus élevée (proportionnellement) auprès des conducteurs parcourant 30 000 km ou plus par année. Elle est également plus élevée auprès de ceux qui habitent en périphérie des grands centres urbains, des hommes, de ceux qui passent une bonne partie de leur temps de travail sur les routes et des travailleurs à temps plein. Inversement, sa popularité est moindre auprès des femmes, de ceux qui habitent la métropole (RMR de Montréal) et de ceux qui roulent moins de 10 000 km/an sur le réseau routier québécois.
- ✓ Quant au service téléphonique et aux comptes Twitter de Québec 511, ils ont été utilisés par une minorité de répondants (respectivement 11 % et 1 %), des proportions similaires à celles observées en mars 2019 (14 % et 3 %). Pour le bénéfice du lecteur, précisons que les comptes Twitter de Québec 511 sont disponibles uniquement aux répondants des régions de Montréal, de Québec et de Lévis.

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

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



QA1AT. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisé(s) parmi les suivants durant la dernière année?

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

USAGES MIXTES DE QUÉBEC 511	Mars 2021 (n : 1009) %	Mars 2019 (n : 1020) %
Site Web et application mobile	10	13
Site Web et service téléphonique	3	4
Application mobile et service téléphonique	1	1
Les trois plateformes (Web, téléphonique et application mobile)	1	1
Une seule des trois plateformes (Web, téléphonique ou application mobile)	85	81

- ✓ Tout comme en mars 2019, la forte majorité des répondants n'aurait utilisé qu'une seule des trois principales interfaces de Québec 511 au cours de la dernière année (85 % comparativement à 81 %). Ceux qui utilisent à la fois le site Web et l'application mobile comptent pour un répondant sur dix (10 % comparativement à 13 % deux ans auparavant), alors que les autres combinaisons sont très peu utilisées (3 % ou moins), et ce, dans des proportions similaires à celles enregistrées en mars 2019.

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



Synthèse de l'utilisation des plateformes de Québec 511

Nombre estimé d'utilisateurs du service téléphonique :

±139 676

(1 269 778* X 11 %)



**11 %
d'utilisateurs**

14 % en mars 2019

- + Travailleurs à temps partiel : 17 %
- + Utilisent Québec 511 depuis 2020-2021 : 15 %

Interprétation : 6 % des utilisateurs de Québec 511 ont utilisé exclusivement le service téléphonique au cours de la dernière année (8 % en mars 2019). Proportionnellement, cette utilisation est plus élevée chez les travailleurs à temps partiel (17 %) et ceux qui parcourent entre 5 000 et 9 999 km par année (10 %).



Nombre estimé d'utilisateurs du site Web :

±952 334

(1 269 778* X 75 %)

**75 %
d'utilisateurs**

79 % en mars 2019

- + Parcourent moins de 5 000 km/an : 79 %
- + Les femmes : 68 %
- + Habitent la RMR de Montréal : 67 %



Nombre estimé d'utilisateurs de l'application mobile :

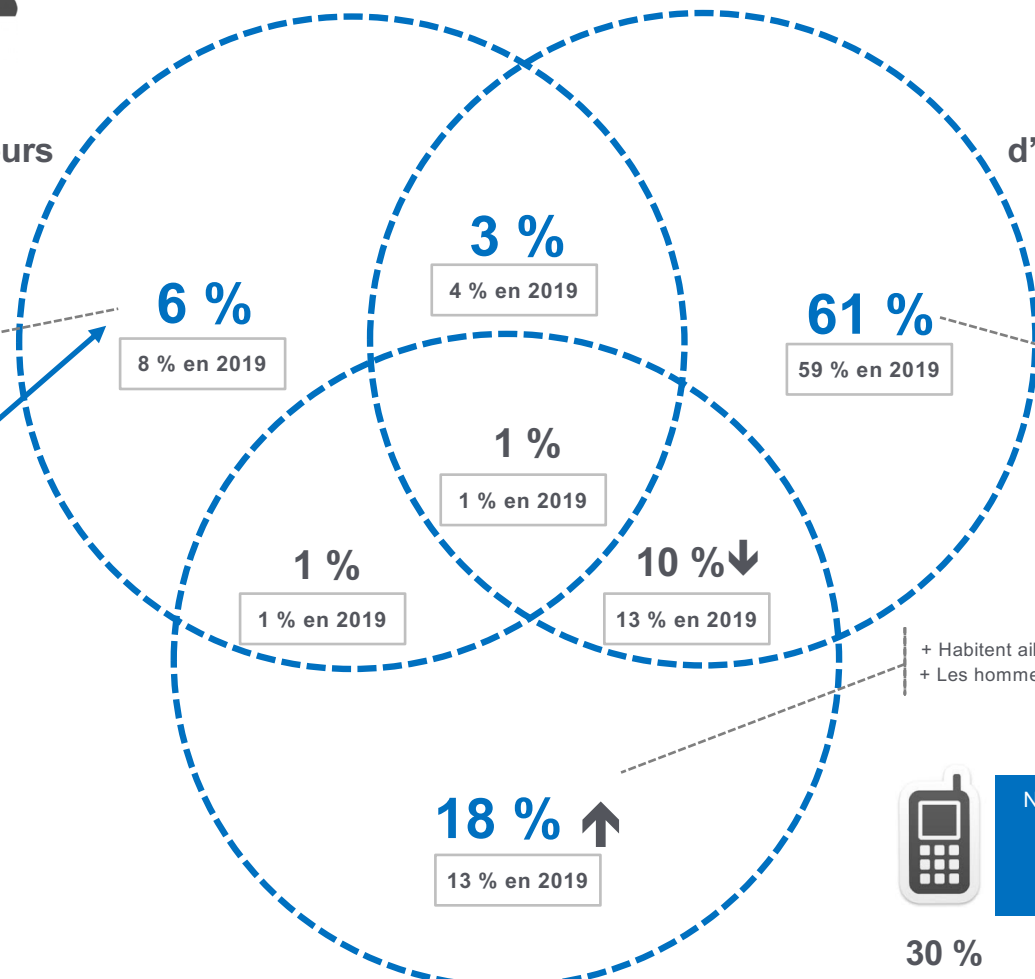
±380 933

(1 269 778* X 30 %)

**30 %
d'utilisateurs**

29 % en mars 2019

- + Habitent ailleurs en région** : 22 %
- + Les hommes : 22 %



* Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2019 était de 5 520 772. Au total, 23 % des répondants disent avoir utilisé Québec 511 au cours de l'année, soit ±1 269 778 individus (Source : Données et statistiques 2020, SAAQ).

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

FRÉQUENCE D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

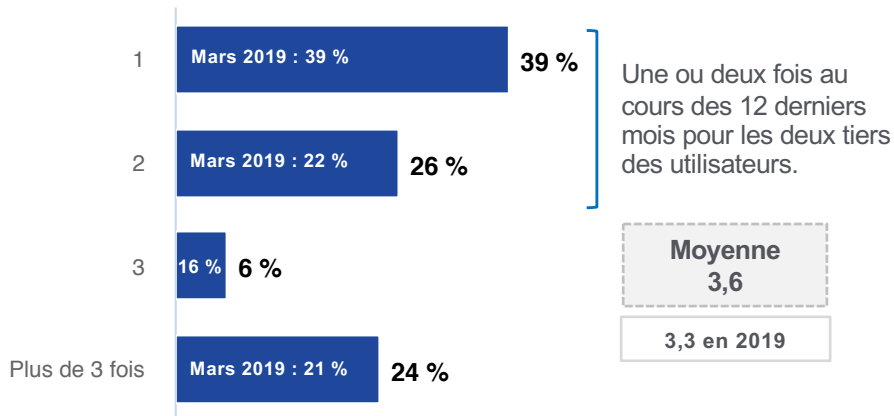


QA2a à A2d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...?



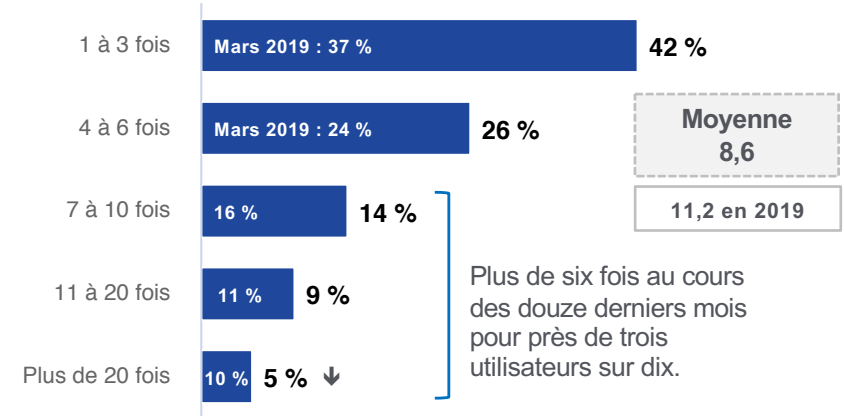
Le service téléphonique (ligne 511)

Base : ses utilisateurs, n : 103 (5 % de non-réponse)



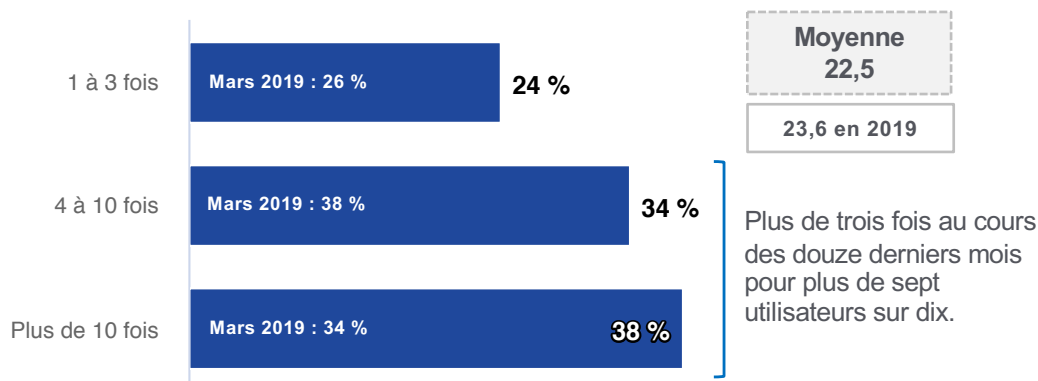
Le site Web (www.quebec511.info)

Base : ses utilisateurs, n : 761 (4 % de non-réponse)



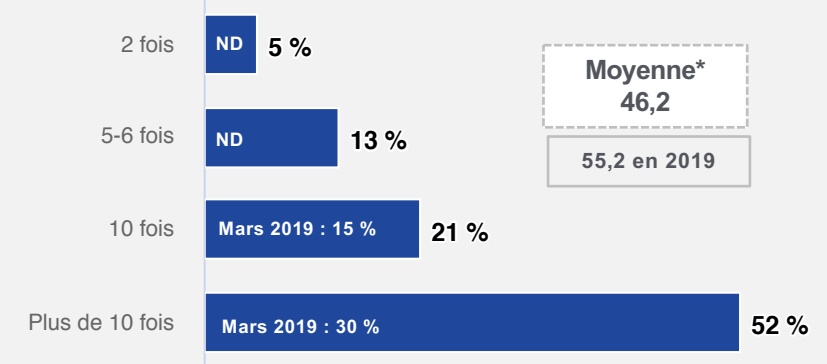
L'application mobile (pour appareils iOS ou Android)

Base : ses utilisateurs, n : 309 (4 % de non-réponse)



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

Base : ses utilisateurs, n : 15 (9 % de non-réponse)*



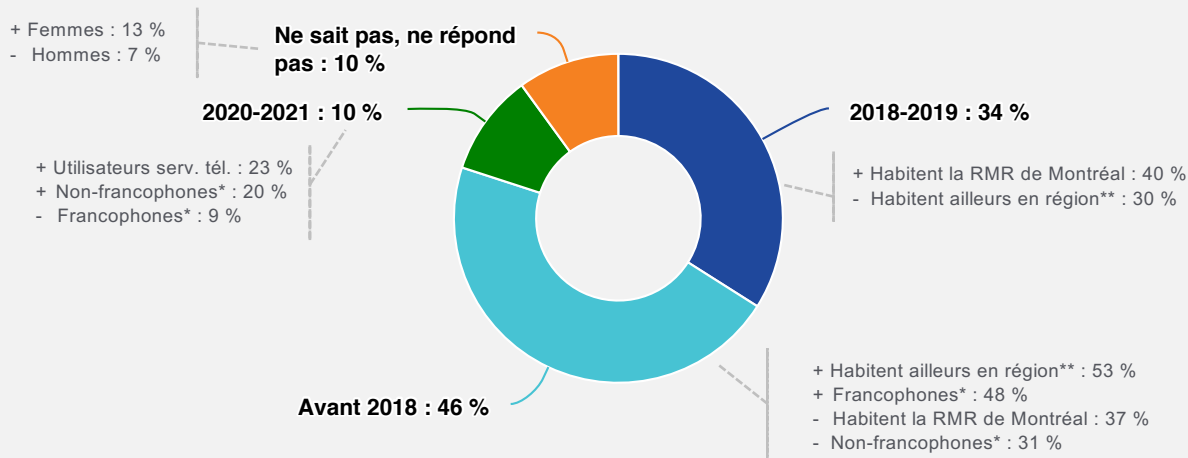
* Mise en garde : taille de l'échantillon très faible (n < 30), résultats statistiquement non fiables.

ANCIENNETÉ ET SAISON D'UTILISATION DE QUÉBEC 511



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

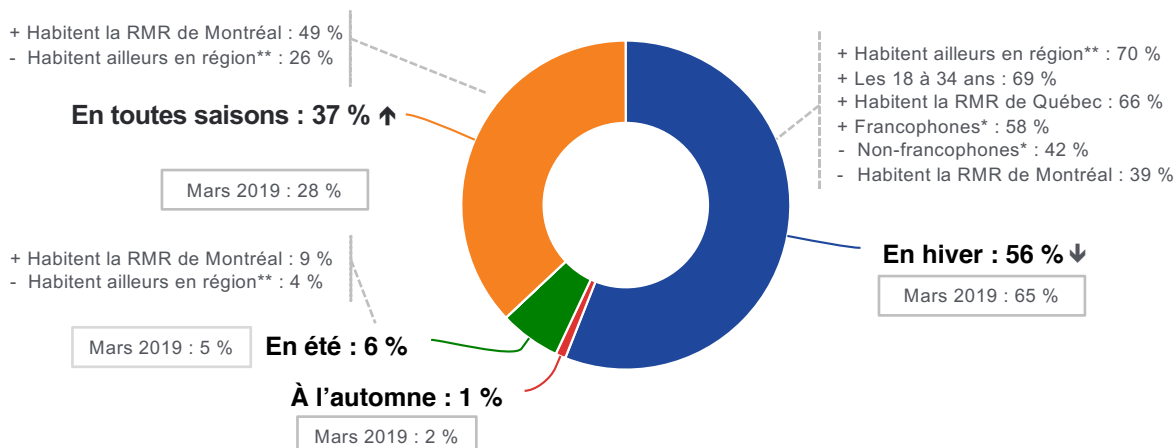
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 011



- ✓ Le tiers (34 %) des utilisateurs de Québec 511 l'utilisent depuis 2018 ou 2019 et près de la moitié (46 %) l'utilisait déjà avant 2018.
- ✓ Il est intéressant de noter que 10 % sont des utilisateurs récents alors qu'ils utilisent Québec 511 depuis 2020 ou 2021.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 001



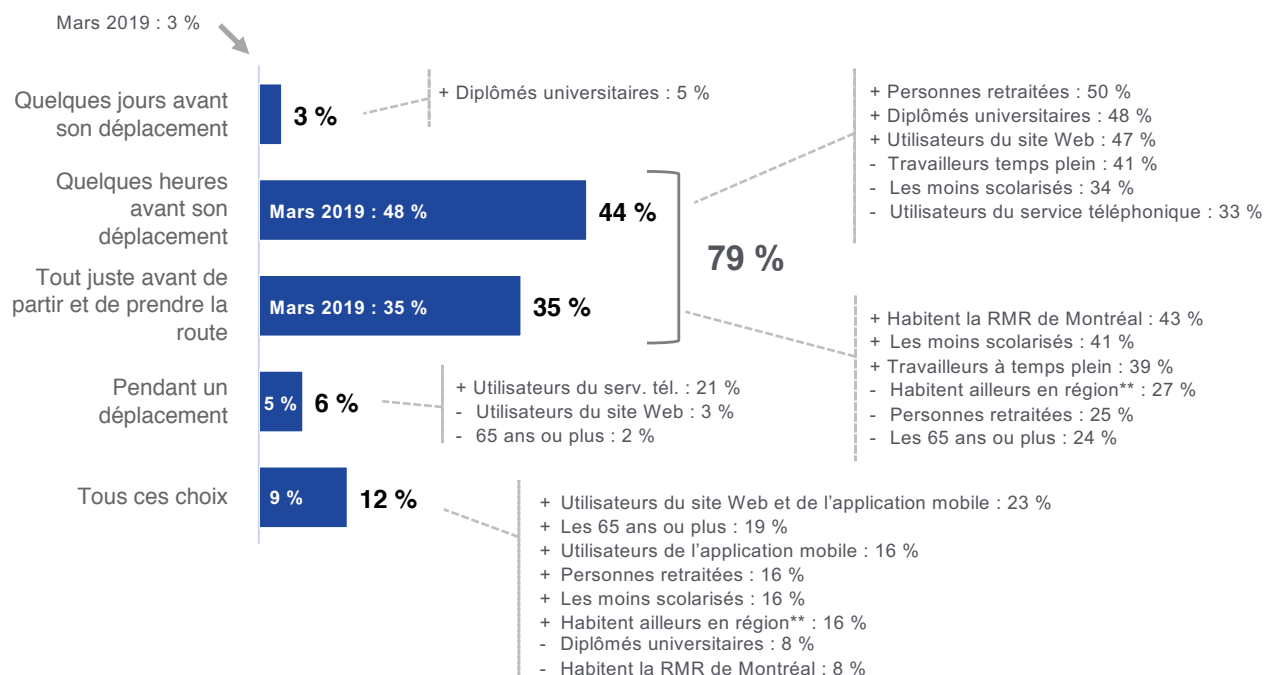
- ✓ La plupart des utilisateurs de Québec 511 s'en servent surtout l'hiver (56 %). C'est toutefois significativement moins qu'en mars 2019 (65 %). Cette baisse est probablement due en partie aux effets de la COVID-19 sur les déplacements des répondants. On notera par ailleurs que ceux qui habitent en région sont proportionnellement plus nombreux à l'utiliser l'hiver.
- ✓ Si très peu l'ont utilisé principalement à l'été (6 %) ou à l'automne (1 %), les utilisateurs sont significativement plus nombreux aujourd'hui (37 % contre 28 % en mars 2019) à l'avoir fait tout au long de l'année, et ce, particulièrement chez les résidents de la RMR de Montréal.

* Langue maternelle.

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

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 999

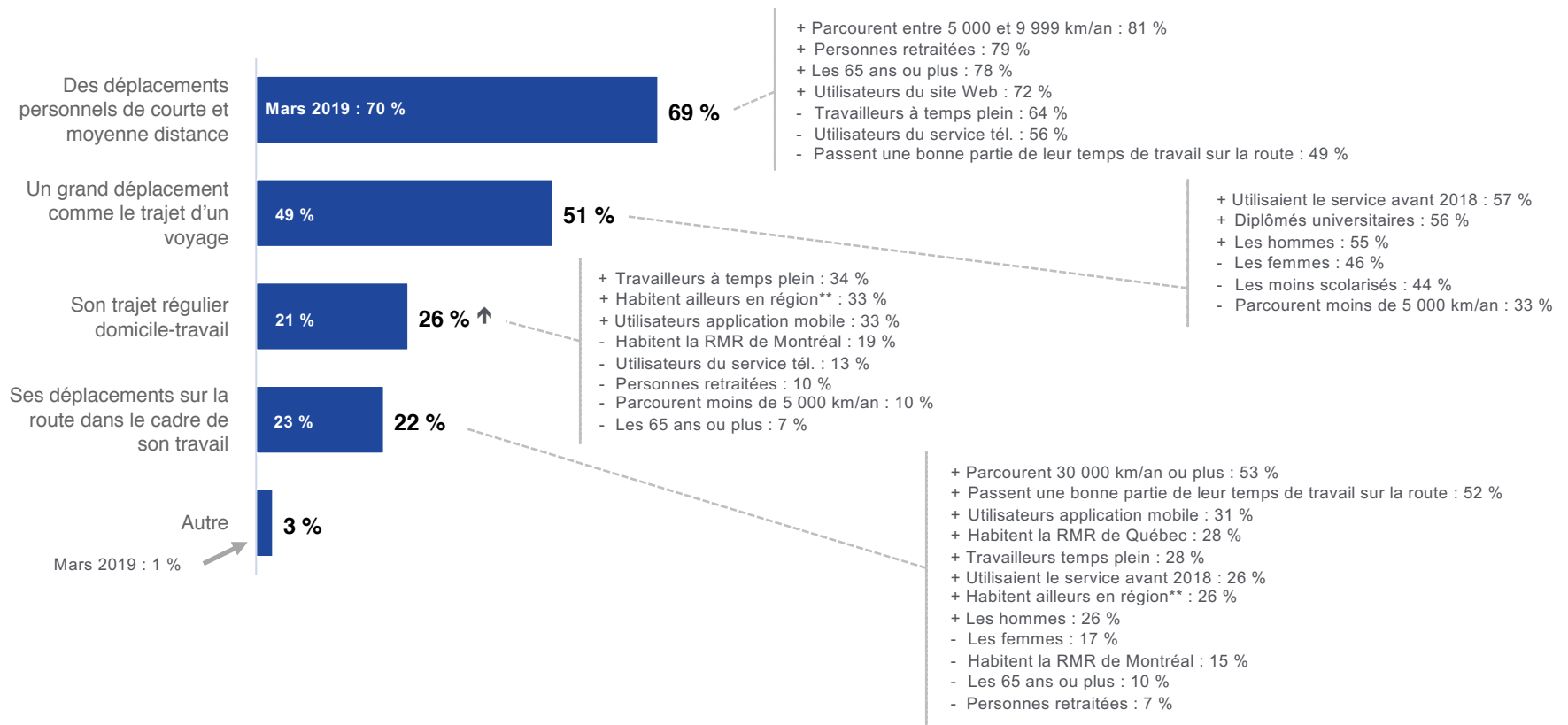


✓ La très forte majorité des utilisateurs de Québec 511 consulte le service quelques heures avant de se déplacer (44 %) ou tout juste avant de prendre la route (35 %). Ces résultats sont quasi identiques à ceux observés en mars 2019.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 011 (2 % de non-réponse)

Plusieurs mentions possibles



✓ Tout comme lors de la mesure précédente, la plupart des utilisateurs de Québec 511 (69 %) utilisent le service pour planifier des déplacements personnels de courte ou de moyenne distance. Plusieurs autres (51 %) l'utilisent également pour planifier un grand déplacement (ex. : un voyage) et environ le quart le font pour planifier leur trajet domicile-travail (26 %). Ce dernier est d'ailleurs en hausse significative par rapport à mars 2019 (21 %), ou encore des déplacements dans le cadre de leur travail (22 %).

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

MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE



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?

Base : utilisateurs du service téléphonique ainsi que du site Web ou de l'application mobile de Québec 511
Plusieurs mentions possibles

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	Mars 2021 (n : 45) %	Mars 2019 (n : 60) %
Pour signaler un problème sur la route (débris, accident)	40↑	13
Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	11	9
N'avait pas accès à internet	9	24
L'information est plus précise (complète, fiable)	9	7
Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	5	11
C'est plus facile	3	10
Pour s'informer des conditions routières (circulation, états des routes)	3	4
C'est plus rapide	3	4
En complément de l'application (lorsqu'elle ne fonctionne pas, etc.)	2	7
Par habitude	2	0
Pour connaître l'impact de la météo sur les déplacements	0	7
Pour connaître le meilleur trajet	0	2
Pour le travail (sans précision)	0	1
C'est plus personnel (sans précision)	0	1
Ne sait pas, ne répond pas	25	15

- ✓ 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, l'utiliser pour signaler un problème sur le réseau routier est nettement la raison la plus souvent mentionnée cette année (40 %, soit trois fois plus qu'en mars 2019).
- ✓ Pour d'autres, c'est de pouvoir utiliser le service lorsqu'ils sont en déplacement (11 %) ou encore parce qu'ils n'ont pas accès à Internet ou pour obtenir des informations plus précises (9 % dans chacun des cas).
- ✓ Les autres motifs d'utilisation sont mentionnés par au plus 5 % des répondants concernés.
- ✓ Notons que la non-réponse est substantielle (25 %), ce qui donne à penser que certains utilisateurs multi plates-formes pourraient être convaincus de restreindre leur utilisation du service téléphonique.

NOTORIÉTÉ DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION MOBILE



QA12a et A12b. 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

PROPORTION DES RÉPONDANTS CONCERNÉS AYANT RÉPONDU PAR L’AFFIRMATIVE	Mars 2021 (n : 60) %	Mars 2019 (n : 72) %
... au site Web de Québec 511	71	62
... à l'application mobile de Québec 511	52	52

- ✓ La plupart des non-utilisateurs du site Web de Québec 511 ou de son application mobile (71 % comparativement à 62 % en mars 2019) savaient qu'ils pouvaient utiliser le site Web pour s'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau. Cette différence de neuf points de pourcentage n'est toutefois pas significative d'un point de vue statistique.
- ✓ Dans le même ordre d'idées, un non-utilisateur concerné sur deux (52 %) savait qu'il pouvait utiliser l'application mobile de Québec 511 pour s'informer de ces sujets.

RAISONS D'UTILISER LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE PLUTÔT QUE LES AUTRES PLATEFORMES



QA13a. Pour quelle raison préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site Web ou l'application mobile de Québec 511?

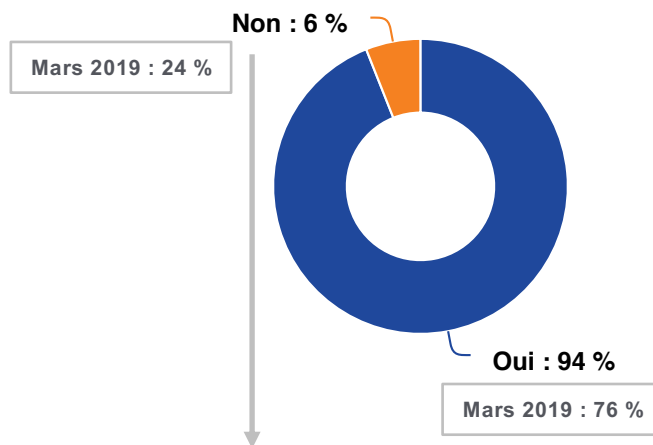
Base : utilisateurs du service téléphonique qui savaient qu'ils pouvaient utiliser le site Web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait
Plusieurs mentions possibles

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	Mars 2021 (n : 45) %	Mars 2019 (n : 46) %
C'est plus facile	16	20
C'est toujours accessible	12	3
N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, pas d'ordinateur, pas de téléphone)	9	6
C'est plus sécurisant	9	0
Par habitude	7	12
Préfère écouter plutôt que regarder	5	3
C'est rapide	4	37
Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (sur la route, etc.)	4	0
Ne pense pas à utiliser l'application	3	0
Ne connaît pas le service Web	3	0
Les informations sont plus précises	2	6
La qualité du service	0	4
Préfère le contact humain	0	3
C'est pratique	0	3
Ne sait pas, ne répond pas	29	12

- ✓ Tout comme en mars 2019, les 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, justifient leur préférence pour le service téléphonique principalement par la facilité d'utilisation de cette plateforme (16 %).
- ✓ Pour quelques-uns, c'est aussi parce qu'à leurs yeux, le service téléphonique est toujours accessible (12 %), parce qu'ils n'ont pas accès aux services en ligne (9 %) ou parce que c'est plus sécurisant pour eux (9 %).
- ✓ La non-réponse est élevée ici aussi (29 %), mais comme ces répondants sont au courant de l'existence des principales autres plateformes, on peut penser qu'il sera plus difficile de modifier leur comportement.

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

Base : utilisateurs qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer sur le site Web de Québec 511 ou utiliser l'application mobile pour le faire, n : 31



- ✓ La forte majorité des répondants qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer sur le site Web de Québec 511 ou utiliser l'application mobile pour le faire seraient intéressés à utiliser éventuellement ces deux interfaces du service pour la planification de leurs déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier (94 %).
- ✓ Même si l'écart entre la mesure de 2019 et celle d'aujourd'hui est élevé (18 points de pourcentage), la différence n'est pas significative compte tenu du nombre limité de répondants concernés.

QA15a. 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 sur le site Web de Québec 511 ou utiliser l'application mobile pour le faire et qui ne sont pas intéressés à le faire éventuellement, n : 3
Plusieurs mentions possibles

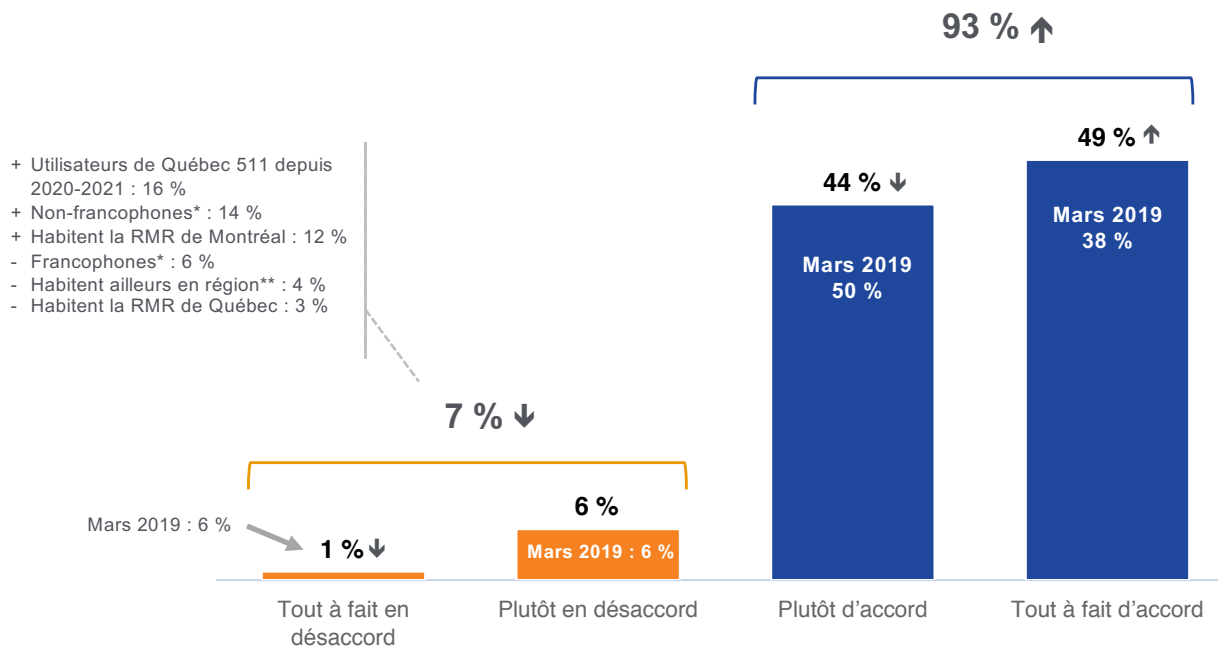
Mise en garde : La taille de l'échantillon des répondants concernés est trop faible (3 individus seulement) pour que les résultats soient fiables d'un point de vue statistique.

UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS OBTENUES DE QUÉBEC 511



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 002



- + Utilisateurs de Québec 511 depuis 2020-2021 : 16 %
- + Non-francophones* : 14 %
- + Habitent la RMR de Montréal : 12 %
- Francophones* : 6 %
- Habitent ailleurs en région** : 4 %
- Habitent la RMR de Québec : 3 %

- ✓ L'utilité perçue des informations obtenues de Québec 511 pour la planification de déplacements est significativement plus élevée que lors de la mesure précédente (93 % au cumul des réponses positives contre 88 % mars 2019). Notons que la proportion de ceux qui sont tout à fait d'accord a fait un bond de 11 points de pourcentage, passant de 38 % en mars 2019 à 49 % aujourd'hui.
- ✓ Soulignons que ceux qui utilisent Québec 511 depuis 2020 ou 2021 sont en proportion supérieure à se dire en désaccord avec l'affirmation proposée (16 %).
- ✓ Des informations qui ne sont pas à jour et un site peu convivial sont les deux principales raisons mentionnées par les répondants qui estiment que les informations obtenues n'ont pas été utiles à la planification de leurs déplacements. Toutefois, plusieurs (41 %) ne se prononcent pas à cet égard.

QA7a. Pour quelle(s) raison(s) l'information obtenue de Québec 511 n'a pas été utile pour planifier vos déplacements?

Base : répondants en désaccord, n : 64
Plusieurs mentions possibles

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

	%
Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	25
Le site n'est pas convivial (difficulté à naviguer, à trouver l'info, etc.)	17
En n'avait pas besoin	9
N'offre pas de calculateur de trajet (préfère d'autres applications, etc.)	9
Les outils offerts sont de mauvaises qualité (caméras floues, etc.)	4
Ne sait pas, ne répond pas	41

* Langue maternelle.

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

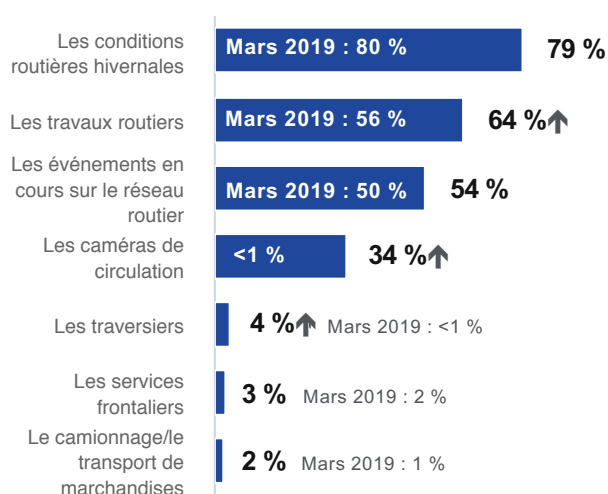
UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS OBTENUES DE QUÉBEC 511 (SUITE)



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 009

Plusieurs mentions possibles



- ✓ Les informations jugées les plus utiles par les répondants sont toujours celles portant sur les conditions routières hivernales (79 % comparativement à 80 % en mars 2019). C'est le cas également des informations concernant les travaux routiers (64 %), en hausse significative par rapport à mars 2019 (56 %), et de celles portant sur les événements en cours sur le réseau (54 % comparativement à 50 % en 2019). Notons que les informations en lien avec les caméras de circulation ont fait un bond important passant de moins de 1 % en mars 2019 à 34 % cette année.
- ✓ Selon la région administrative de résidence des répondants, certaines informations semblent plus utiles que d'autres. Par exemple, les informations relatives aux conditions routières hivernales pour les résidents des régions du Bas-Saint-Laurent (97 %), de Québec (89 %) et de Chaudière-Appalaches (94 %). Il en est de même en ce qui concerne les informations sur les travaux routiers pour les résidents des régions de Montréal (79 %) et de la Montérégie (76 %).
- ✓ Enfin, comme en mars 2019, il y a 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 respectives sont très faibles (voir les résultats encadrés).

Autre, mars 2019 : <1 %
Autre, mars 2021 : <1 %

RÉSULTATS POUR LES QUATRE SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES

	Ensemble	Bas-Saint-Laurent	SLSJ	Québec	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Centre-du-Québec
	n : 1 009	n : 35	n : 24 ¹	n : 220	n : 21 ¹	n : 26 ¹	n : 151	n : 23 ¹	n : 14 ¹	n : 12 ¹	n : 1 ¹	n : 11 ¹	n : 132	n : 39	n : 41	n : 64	n : 181	n : 14 ¹
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	79	97+	100	89+	100	87	60-	73	81	100	100	100	94+	79	70	67-	71-	76
Les travaux routiers	64	32-	55	61	76	56	79+	67	72	62	0	41	46-	63	65	73	76+	59
Les événements en cours sur le réseau routier	54	35-	44	48	53	54	62	58	85	28	100	55	51	40	66	54	60	35
Les caméras de circulation	34	25	38	55+	42	6	38	66	0	20	0	17	34	42	28	38	30	11

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

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES



QA8a à A8g. Pour chacun des aspects suivants concernant 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

	Mars 2021 (n : 1 011)			Mars 2019 (n : 1 023)		
	Très/ assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %	NSP/ NRP %	Très/ assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %	NSP/ NRP %
... aux conditions routières hivernales	89↑	3↓	8	85	6	9
... aux travaux routiers	82↑	5↓	13	74	11	15
... aux événements en cours sur le réseau routier (fermetures de routes, pannes, accidents, inondations, etc.)	76↑	7↓	17	71	11	18
... au camionnage ou au transport de marchandises	21	4	75	ND	ND	ND
... aux services frontaliers	22	3	75	ND	ND	ND
... aux traversiers	23	3	74	ND	ND	ND
... aux caméras de circulation	56	6	38	ND	ND	ND

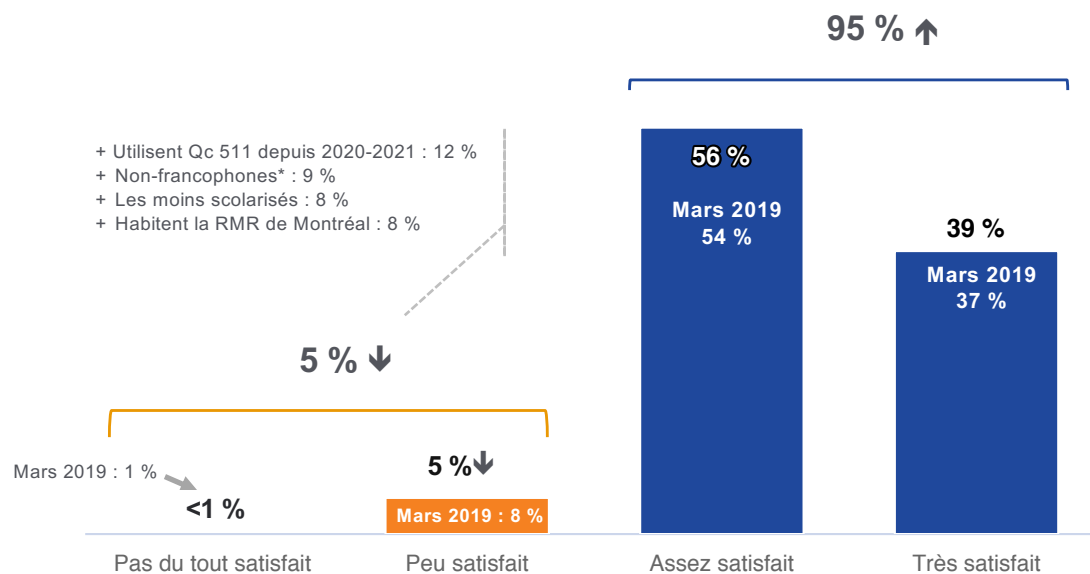
- ✓ Relativement peu d'utilisateurs de Québec 511, et significativement moins cette année qu'en mars 2019, sont insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des informations obtenues du service pour chacun des trois aspects communs aux deux éditions. Ainsi, ils ont tous connu une augmentation significative de leur niveau de satisfaction par rapport à la mesure de 2019.
- ✓ Les quatre derniers aspects présentés au tableau sont nouvellement mesurés. On observe que les niveaux de satisfaction dépassent les niveaux d'insatisfaction, mais surtout que des proportions très importantes de répondants (entre 38 % et 75 % selon le cas) ne se prononcent pas, probablement parce qu'ils ne se sentent pas concernés par ces informations. Quoi qu'il en soit, l'insatisfaction est très faible pour ces aspects (entre 3 % et 6 %).
- ✓ Fait à noter, les utilisateurs de la grande région de Montréal sont moins nombreux à se montrer satisfaits (très ou assez) des informations relatives aux conditions routières hivernales, aux travaux routiers et aux caméras de circulation.

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES (SUITE)



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 008



- ✓ La presque totalité des utilisateurs de Québec 511 (95 %), soit significativement plus qu'en mars 2019 (91 %), sont satisfaits de l'information obtenue, dont près de deux sur cinq se disent très satisfaits.
- ✓ Si les moins satisfaits sont peu nombreux (5 %), ils se retrouvent davantage, entre autres, chez ceux qui utilisent Québec 511 depuis 2020 ou 2021 (12 %).
- ✓ Comme pour l'utilité perçue des informations pour planifier leurs déplacements, les utilisateurs insatisfaits de l'information obtenue de Québec 511 mettent surtout de l'avant des informations qui ne sont pas à jour ou difficiles à trouver par manque de convivialité du système. Le manque de clarté des informations est aussi relevé par 13 % des répondants.

QA6a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de l'information obtenue de Québec 511?

Base : répondants insatisfaits, n : 45
Plusieurs mentions possibles



RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	%
Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	44
Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	36
Les informations ne sont pas claires	13
Insatisfait des caméras de circulation (fonctionnent mal, image floue, etc.)	7
Manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	2
Incite à la mauvaise conduite (cellulaire au volant, etc.)	1
Ne sait pas, ne répond pas	18

* Langue maternelle.

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES (SUITE)



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

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

NIVEAU DE SATISFACTION PAR RÉGION ADMINISTRATIVE	Mars 2021		Mars 2019	
	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %
Bas-Saint-Laurent (n : 35 et 26) ¹	100	0	95	5
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 24 et 28) ¹	100	0	91	9
Québec (n : 220 et 246)	96	4	95	5
Mauricie (n : 21 et 21) ¹	100	0	92	8
Estrie (n : 24 ¹ et 36)	96	4	100	0
Montréal (n : 151 et 156)	92	8	82	18
Outaouais (n : 23 et 21) ¹	96	4	79	21
Abitibi-Témiscamingue (n : 14 et 10) ¹	100	0	100	0
Côte-Nord (n : 12 et 14) ¹	86	14	92	8
Nord-du-Québec (n : 1 et 2) ¹	100	0	50	50
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 11 et 2) ¹	100	0	100	0
Chaudière-Appalaches (n : 132 et 102)	98	2	96	4
Laval (n : 39 et 46)	90	10	91	9
Lanaudière (n : 41 et 52)	100	0	92	8
Laurentides (n : 64 et 52)	89-	11+	87	13
Montérégie (n : 182 et 177)	94	6	89	11
Centre-du-Québec (n : 14 et 21) ¹	100	0	96	4

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

A background graphic on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of numerous small circular nodes connected by thin, light blue lines, forming a complex web. Some nodes are highlighted with larger, semi-transparent circles in shades of teal and white. The overall aesthetic is clean and modern, suggesting technology or communication.

Chapitre 2

SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511

- ✓ Options du service téléphonique utilisées
- ✓ Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et du système de reconnaissance vocale
- ✓ Satisfaction à l'endroit du préposé aux renseignements du service téléphonique

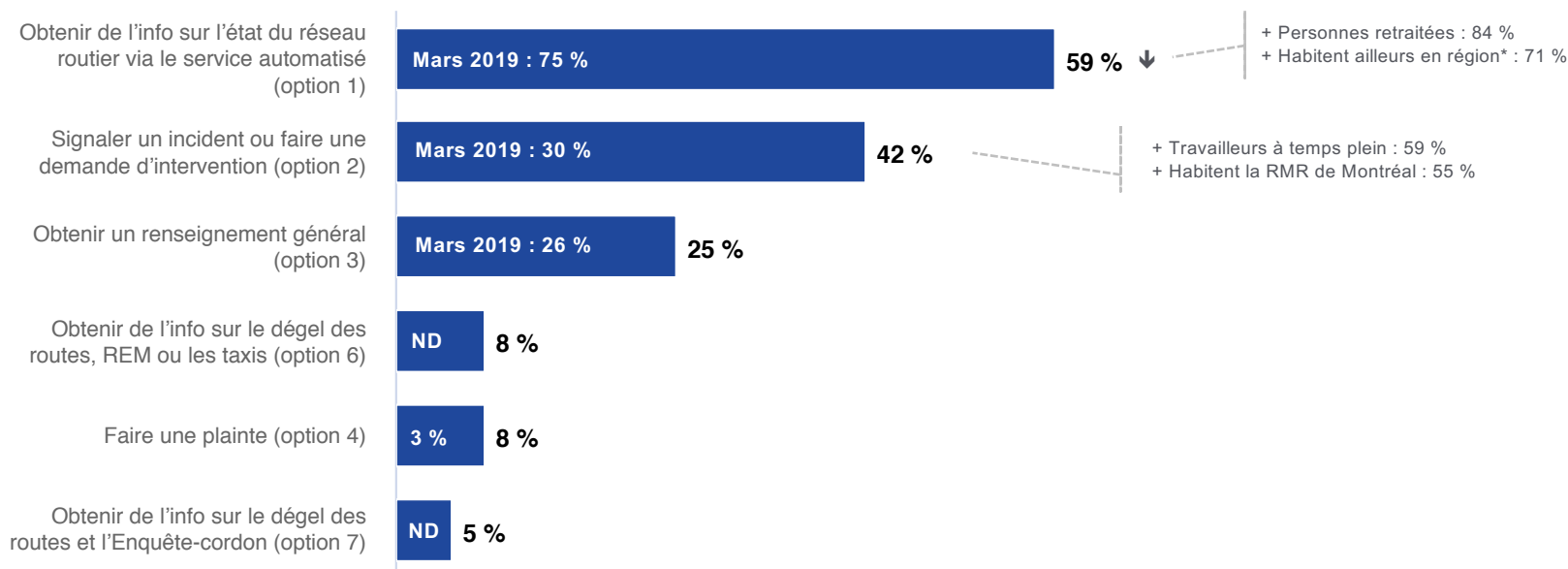
OPTIONS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE UTILISÉES



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 100

Plusieurs mentions possibles



- ✓ Même si on observe une baisse significative (59 % contre 75 %) de l'utilisation de l'option 1 du menu du service téléphonique de Québec 511 (obtenir de l'information sur l'état du réseau routier) par rapport à la mesure de 2019, cette option demeure toujours la plus souvent sélectionnée par les utilisateurs du service téléphonique. Signaler un incident ou faire une demande d'intervention arrive toujours au deuxième rang (42 %) des options sélectionnées. À noter que les options 6 et 7 ont été ajoutées depuis la dernière mesure. Ces dernières ont été utilisées chacune par moins d'un répondant sur dix.
- ✓ Parmi les groupes de répondants qui se distinguent à la hausse, on note que 71 % de ceux qui habitent en région ont utilisé l'option 1 et que 55 % de ceux qui résident dans la grande région de Montréal ont utilisé l'option 2.

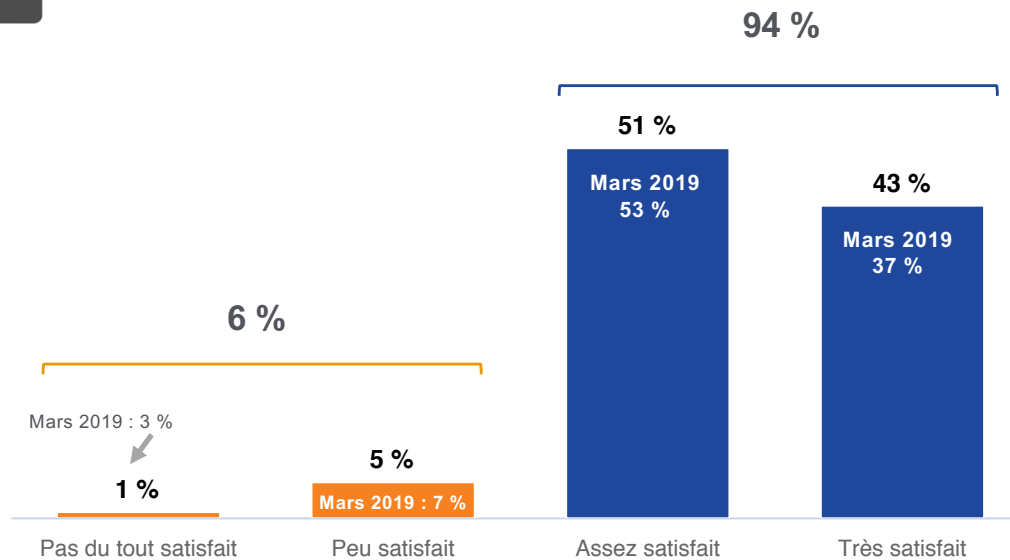
* Répondants qui habitent ailleurs que dans les deux grandes régions de recensement de Montréal et Québec.

SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 101



- ✓ À nouveau, la très forte majorité des utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 (94 % comparativement à 90 % en mars 2019) sont satisfaits de l'information obtenue, dont un peu plus de deux sur cinq s'en disent très satisfaits.
- ✓ Les moins satisfaits sont relativement peu nombreux (6 % au cumul comparativement à 10 % en 2019).
- ✓ En raison de la faiblesse de la taille de l'échantillon, aucune différence significative n'est à mentionner.

QB3a. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait du service téléphonique de Québec 511?

Base : répondants insatisfaits, n : 4
Plusieurs mentions possibles



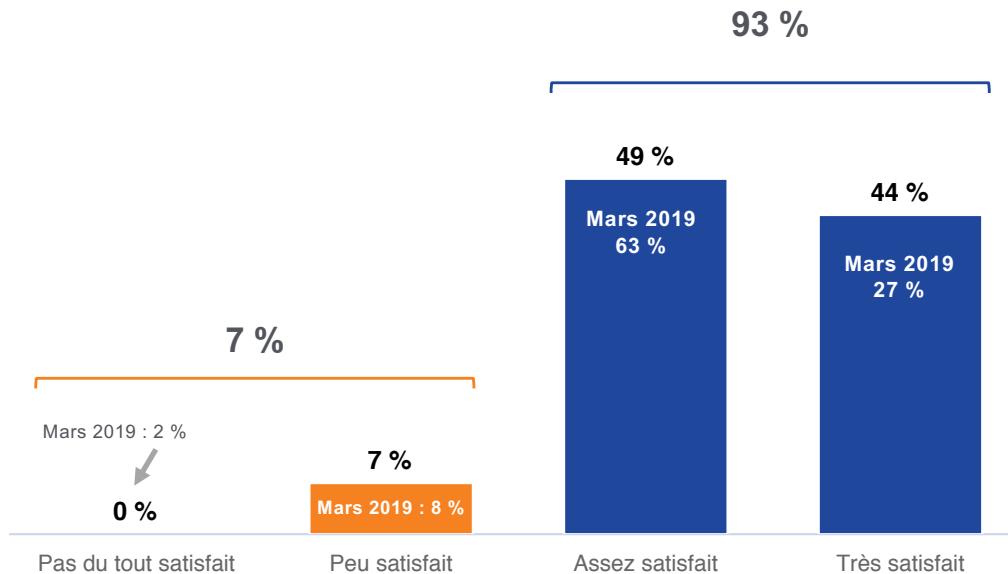
Mise en garde : La taille de l'échantillon des répondants concernés est trop faible (4 individus seulement) pour que les résultats soient fiables d'un point de vue statistique.

SATISFACTION PAR RAPPORT AU SYSTÈME DE RECONNAISSANCE VOCALE



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 : 57

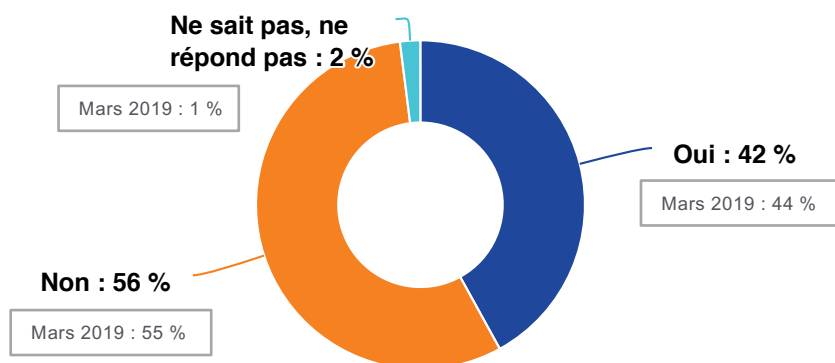


- ✓ La presque totalité des utilisateurs de l'option 1 du service téléphonique de Québec 511 se montrent aussi satisfaits qu'ils l'étaient il y a deux ans pour ce qui est de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale (93 % comparativement à 90 % en mars 2019).
- ✓ À nouveau, aucun groupe de répondants ne se distingue significativement selon les variables retenues pour l'analyse des résultats.

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 : 103



- ✓ Si le système automatisé semble suffisant pour répondre aux besoins d'information des utilisateurs du service téléphonique, au moins deux sur cinq d'entre eux (42 % comparativement à 44 % en mars 2019) disent avoir parlé à un préposé aux renseignements pour obtenir l'information recherchée.
- ✓ La plupart (voir le tableau ci-dessous) l'ont fait pour signaler un incident ou un accident sur le réseau (67 % vs 57 % en 2019) ou pour s'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements majeurs (30 % vs 48 % il y a deux ans).
- ✓ Les écarts entre les mesures ne sont pas significatifs d'un point de vue statistique.

QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511?

Base : utilisateurs ayant parlé à un préposé
Plusieurs mentions possibles

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

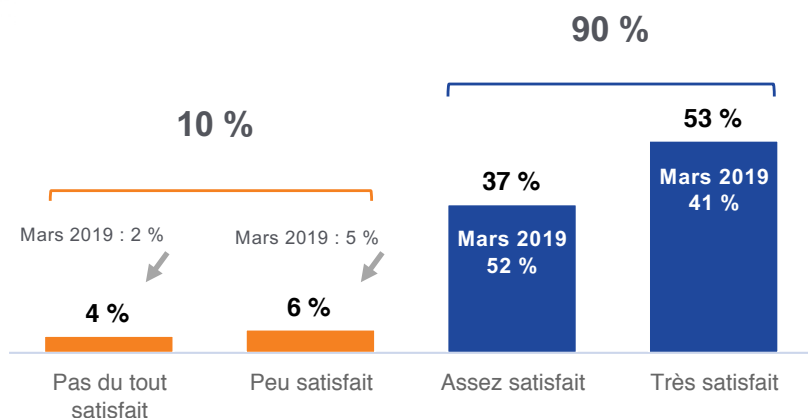
RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	Mars 2021 (n : 40) %	Mars 2019 (n : 48) %
Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	67	57
S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	30	48
S'informer sur des sujets généraux	19	11
Faire une plainte ou un commentaire (sans précision)	14	3
Ne sait pas, ne répond pas	2	5

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



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 : 40



- ✓ Tout comme en mars 2019, neuf utilisateurs sur dix (90 % comparativement à 93 % en mars 2019) du service téléphonique ayant parlé avec un préposé du service sont satisfaits des services reçus de la part du préposé. Plus de la moitié sont même très satisfaits des échanges qu'ils ont eus avec ce dernier (proportion en progression, mais pas significativement supérieure à celle de 2019).

QB8a. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait des services du préposé à l'information de Québec 511?

Base : utilisateurs insatisfaits des services du préposé, n : 2
Plusieurs mentions possibles

Mise en garde : Le nombre de répondants concernés est trop faible (2 seulement) pour que les résultats soient fiables d'un point de vue statistique. Un répondant ne se prononce pas et l'autre mentionne le manque de réponses aux questions.

A network diagram background consisting of a complex web of thin, light blue lines connecting various nodes. The nodes are represented by small circles in shades of blue, teal, and grey. Some nodes are larger and more prominent, while others are smaller. The overall effect is a sense of interconnectedness and digital technology.

Chapitre 3

SITE WEB ET 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
- ✓ Nouveaux visuels de l'application

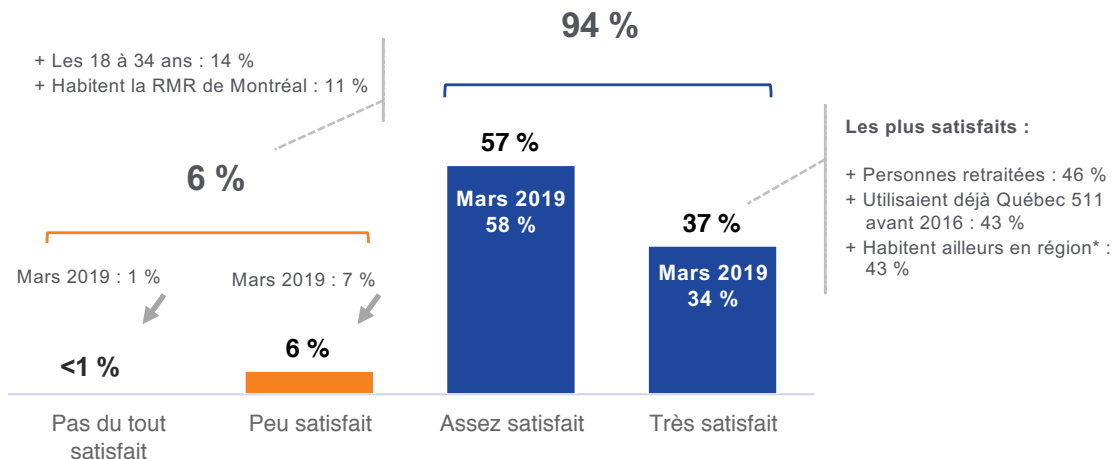
SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'UTILISATION DU SITE WEB



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 : 754



- ✓ Tout comme en mars 2019, et à l'instar des autres interfaces de Québec 511 commentées précédemment, la presque totalité des utilisateurs du site Web est satisfaite (94 % comparativement à 92 % en 2019).
- ✓ Les 18 à 34 ans et ceux qui résident dans la grande région de Montréal sont toutefois plus critiques (peu ou pas du tout satisfaits).
- ✓ Les utilisateurs qui sont insatisfaits du site Web soulèvent des éléments liés à sa structure (manque de convivialité ou de fonctionnalités, présentation visuelle à désirer) ou à son contenu (information difficile à obtenir ou à comprendre, information insuffisante). Les écarts entre les deux mesures ne sont pas statistiquement différents. Cependant, la non-réponse est beaucoup plus élevée cette fois-ci (25 % comparativement à 2 % en 2019).

QD2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait du service Web de Québec 511?

Base : utilisateurs insatisfaits du site Web, plusieurs mentions possibles (25 % et 2 % de non-réponse selon la période)

Plusieurs mentions possibles

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

	Mars 2021 (n : 37) %	Mars 2019 (n : 64) %
Le site n'est pas convivial	62	42
L'information est difficile à obtenir	29	37
La présentation visuelle laisse à désirer	8	18
Le manque de fonctionnalités (filtres, localisation en temps réel, etc.)	6	3
Le manque de qualité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	5	3
L'information est difficile à comprendre (manque de clarté)	5	25
L'information est insuffisante	4	16
L'information manque de fiabilité (pas à jour)	0	11

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

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



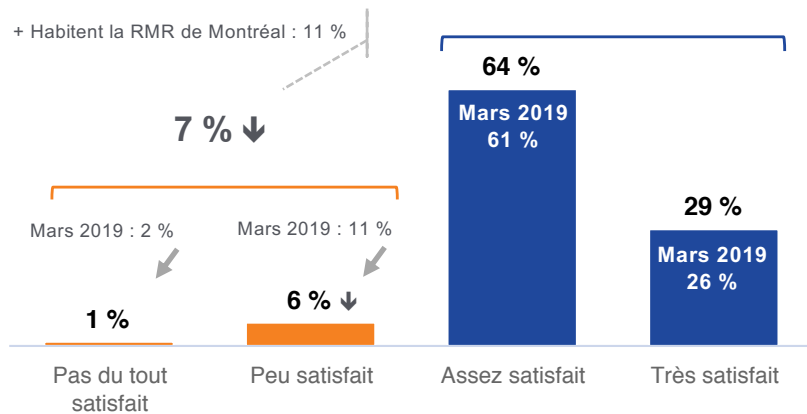
QD3a et D3b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site Web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?

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



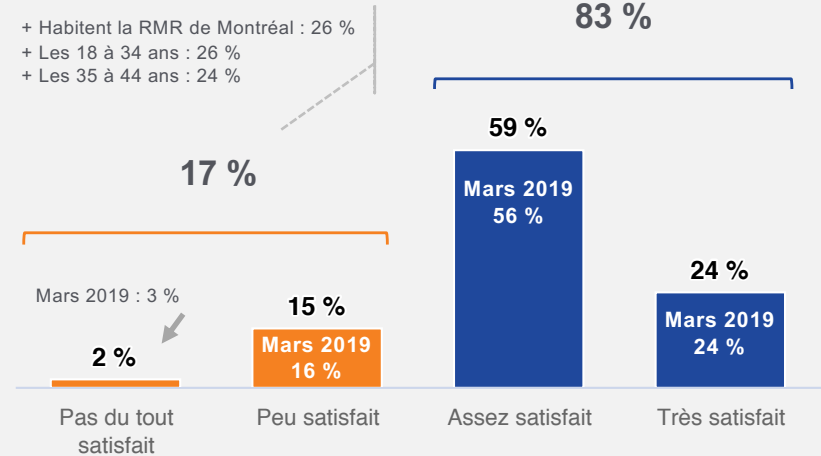
... la clarté des informations (n : 755)

93 % ↑



... la facilité de navigation (n : 748)

83 %



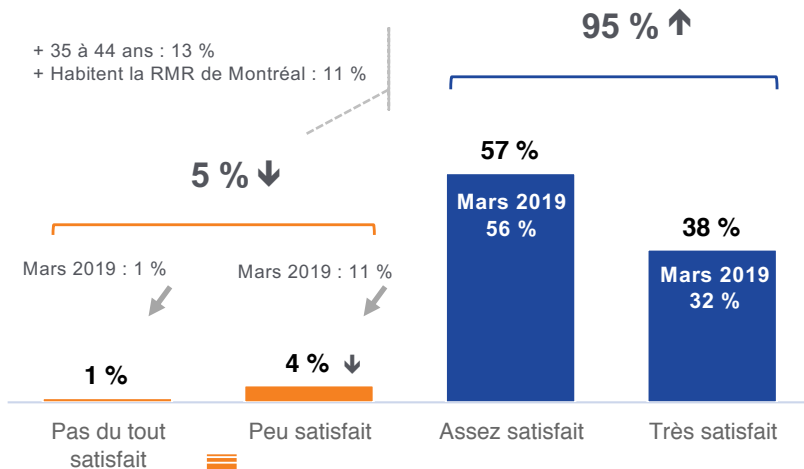
- ✓ La très forte majorité des utilisateurs du site Web de Québec 511 (93 %), et de surcroît, significativement plus qu'en 2019 (87 %), sont satisfaits de la clarté des informations contenues sur le site. Seuls les utilisateurs de la RMR de Montréal sont un peu plus critiques (11 % d'insatisfaction).
- ✓ La facilité de navigation (convivialité et ergonomie) est, quant à elle, plus fortement critiquée par ses utilisateurs et l'insatisfaction demeure tout aussi élevée qu'elle l'était il y a deux ans (17 % comparativement à 19 % en mars 2019). À nouveau, les résidents de la RMR de Montréal, tout comme les 18 à 44 ans, sont proportionnellement plus nombreux à être insatisfaits de cet élément.

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 : 307



- ✓ Le niveau de satisfaction à l'endroit de l'application mobile de Québec 511 a progressé significativement entre mars 2019 et aujourd'hui (95 % contre 88 %). Les 18 à 34 ans et ceux qui habitent dans la RMR de Montréal sont plus critiques à ce sujet.
- ✓ Quant aux motifs d'insatisfaction, même si les résultats d'aujourd'hui ne sont pas fiables d'un point de vue statistique, les raisons mentionnées sont presque toutes les mêmes que celles observées il y a deux ans.

QE2a. 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 (respectivement 32 % et 4 % de non-réponse selon la période)

Plusieurs mentions possibles

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

	Mars 2021 (n : 13)* %	Mars 2019 (n : 33) %
L'application n'est pas conviviale (navigation difficile)	30	32
L'information n'est pas complète (certaines infos non disponibles, etc.)	27	26
L'information est difficile à comprendre	11	25
La présentation visuelle laisse à désirer	8	14
L'information n'est pas fiable (pas à jour)	11	10
L'information est difficile à obtenir	11	10
L'application manque de fonctionnalité (personnalisation, géolocalisation)	11	6
L'application n'est pas stable (bogue, ne fonctionne pas toujours, etc.)	0	7

* Mise en garde : le nombre restreint de répondants concernés (13 seulement) est trop faible pour que les résultats de 2021 soient fiables d'un point de vue statistique.

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

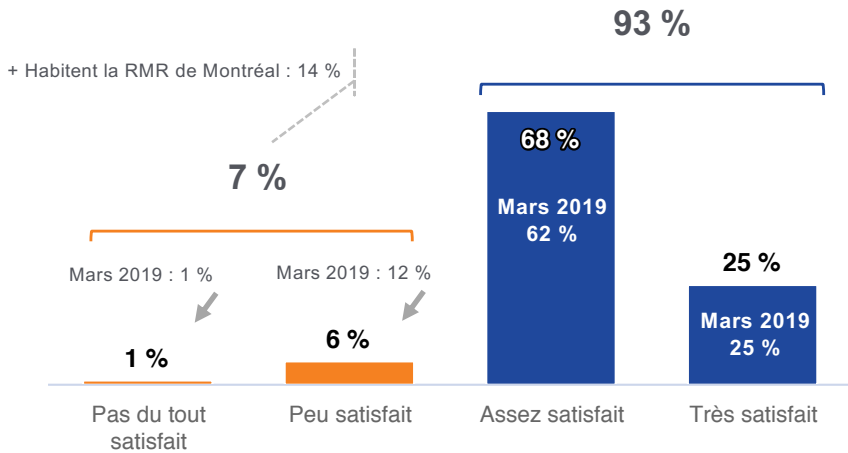


QE3a et E3b. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?

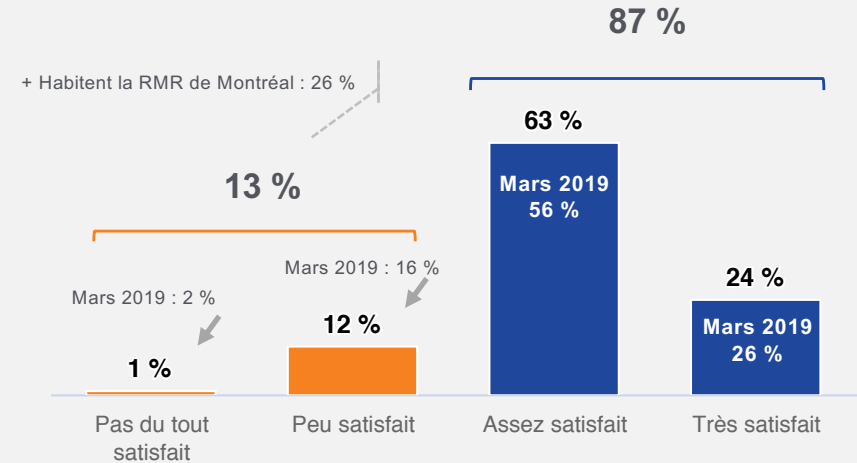
Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse



... la clarté des informations (n : 305)



... la facilité de navigation (n : 306)

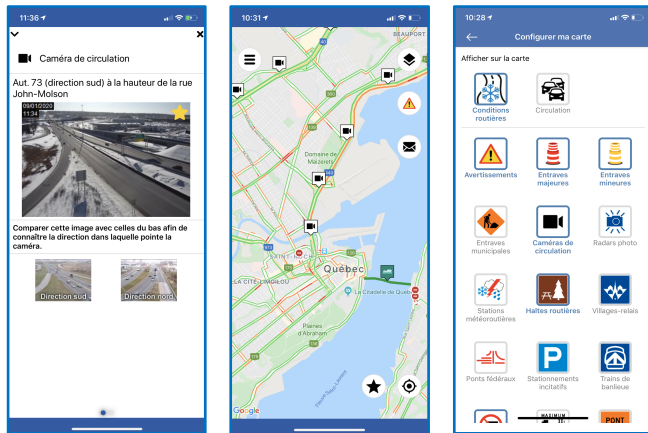


- ✓ Tout comme nous l'avons observé auparavant dans le cas du site Web, les deux mêmes aspects en lien cette fois-ci avec l'utilisation de l'application mobile de Québec 511 obtiennent des niveaux de satisfaction très élevés (entre 93 % et 87 % selon le cas). Les différences par rapport à la mesure de 2019 ne sont pas significatives d'un point de vue statistique (respectivement 87 % et 82 % en 2019).
- ✓ Enfin, seuls ceux qui habitent dans la grande région de Montréal se montrent moins satisfaits (proportionnellement) à l'endroit des aspects illustrés et en lien avec l'utilisation de l'application mobile.

NOUVEAUX VISUELS DE L'APPLICATION



Exemples de nouveaux visuels maintenant diffusés aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511

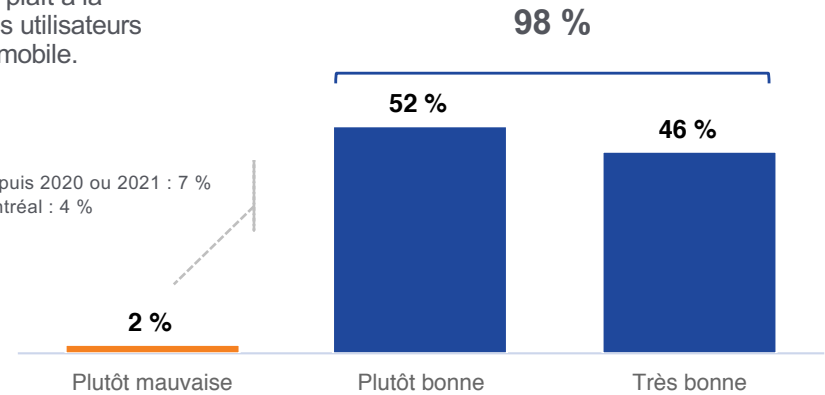


QE4. De façon générale, diriez-vous que c'est une... façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 950

- ✓ Une façon de présenter l'information qui plaît à la quasi-totalité des utilisateurs de l'application mobile.

+ Utilisent Québec 511 depuis 2020 ou 2021 : 7 %
+ Habite la RMR de Montréal : 4 %

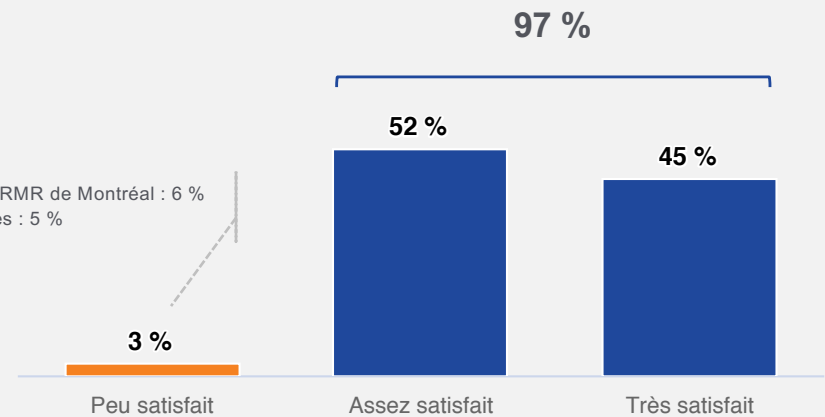


QE5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la clarté des informations que nous venons de vous montrer et qui sont dorénavant présentées dans l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 922

- ✓ La presque totalité des utilisateurs (97 %) de l'application mobile est également satisfaite de la clarté des informations telles que présentées dans les nouveaux visuels.

+ Habite la RMR de Montréal : 6 %
+ Les hommes : 5 %



NOUVEAUX VISUELS DE L'APPLICATION (SUITE)



QE6a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de cette façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs insatisfaits de la clarté des informations dorénavant présentées dans l'application mobile de Québec 511

(32 % de non-réponse)

Plusieurs mentions possibles

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	Mars 2021 (n : 26)* %
La présentation n'est pas claire (mal disposée, trop chargée, etc.)	21
L'information est difficile à trouver (trop de détails, etc.)	17
L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	13
L'information n'est pas assez précise (la carte, etc.)	6
L'accès aux caméras de circulation est trop complexe	5
Les informations ne sont pas à jour	3
L'application n'est pas bilingue (pas d'informations en anglais)	3
Incite à la mauvaise conduite (cellulaire au volant, etc.)	3

- ✓ Le manque de clarté de la présentation, mais aussi la disposition des informations (facilité à les trouver, précision, etc.) et son apparence sont les principaux motifs d'insatisfaction.

* **Mise en garde** : le nombre réduit de répondants concernés (n : 26 seulement) est trop faible pour que les résultats soient fiables d'un point de vue statistique.

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

Chapitre 4

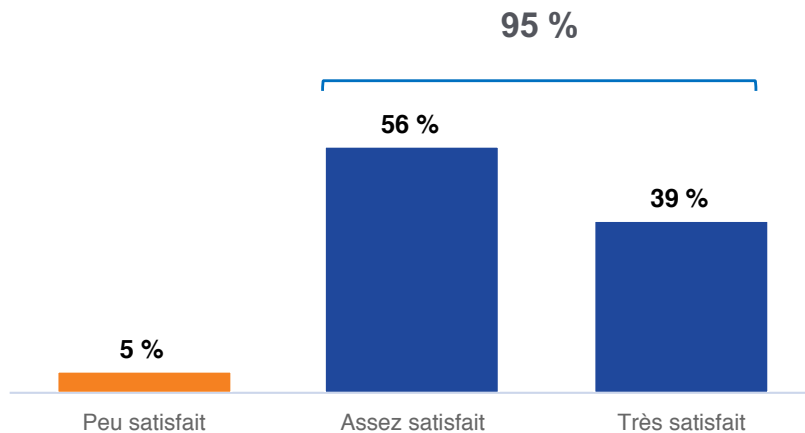
COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511 (MONTRÉAL, QUÉBEC ET LÉVIS)

SATISFACTION À L'ENDROIT DES COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511



QF1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ou des comptes Twitter de Québec 511?

Base : utilisateurs du ou des comptes Twitter de Québec 511 pour les régions de Montréal ou de Québec et de Lévis, n : 15



Mise en garde : Les résultats présentés ici doivent être interprétés avec prudence puisque le nombre de répondants concernés est très faible (n : 15 utilisateurs seulement). Cela dit, si ces résultats ne sont pas fiables d'un point de vue statistique, nous n'avons pas de raison de croire que le niveau de satisfaction des utilisateurs des comptes Twitter de Québec 511 est différent de ceux des autres applications mesurées auparavant.

Le seul utilisateur mécontent mentionne que l'information est difficile à trouver¹.

1. QF2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait du ou des comptes Twitter de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits du ou des comptes Twitter de Québec 511, n : 1.



Chapitre 5

AJOUT DE FONCTIONNALITÉS AU SITE WEB ET À L'APPLICATION DE QUÉBEC 511

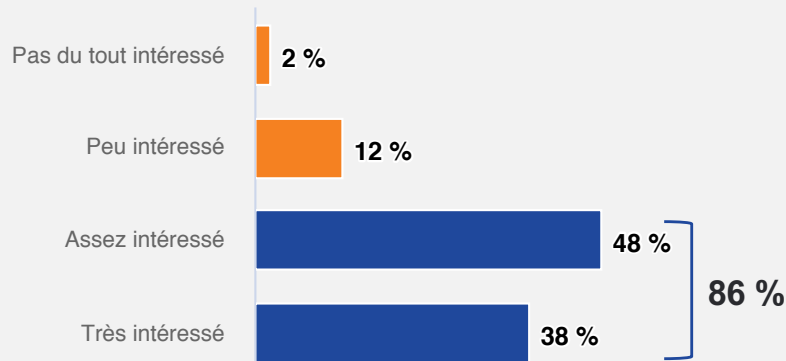
AJOUT DE FONCTIONNALITÉS AU SITE WEB DE QUÉBEC 511



QG1a à G1d. Jusqu'à quel point seriez-vous intéressé par l'ajout des fonctionnalités suivantes au site Web ou à l'application mobile de Québec 511?

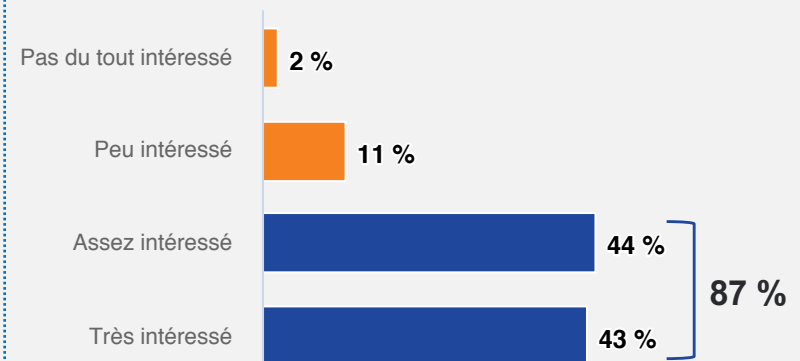
Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse

G1a. Les itinéraires suggérés pour vous rendre à destination (n : 985)

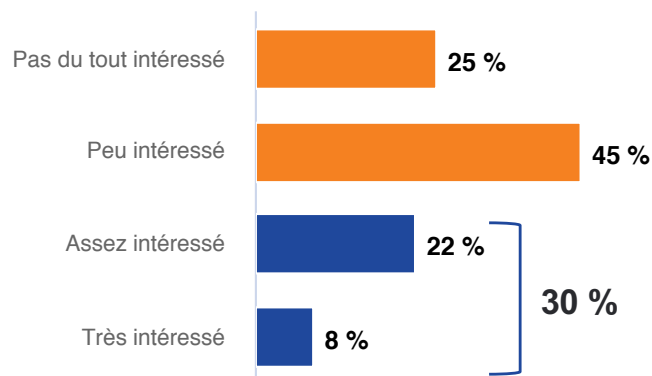


✓ Près de neuf utilisateurs sur dix se montrent intéressés (cumul des réponses positives) par l'ajout d'une fonctionnalité permettant de recevoir des suggestions d'itinéraires pour se rendre à une destination (86 %). Il en est de même pour l'ajout d'une fonctionnalité permettant d'estimer le temps de parcours d'un point de départ au point d'arrivée (87 %).

G1b. Le temps de parcours entre votre point de départ et votre destination (n : 989)



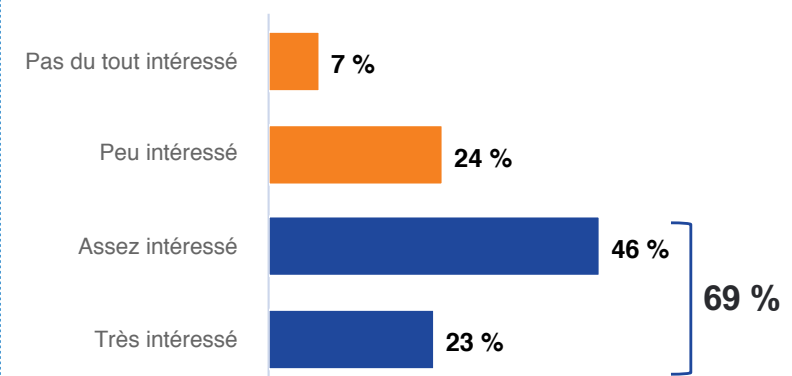
G1c. Le clavardage en ligne (n : 942)



✓ L'intérêt des utilisateurs de Québec 511 pour l'ajout d'une fonctionnalité permettant le clavardage en ligne ne rassemble qu'une minorité d'entre eux (30 %).

✓ À propos d'une fonctionnalité permettant l'ajout de trajets fixes en favoris, si l'idée semble plaire à la plupart des utilisateurs (69 %), tout de même trois sur dix d'entre eux se montrent peu ou pas du tout intéressés par cette fonctionnalité.

G1d. L'ajout de trajets fixes en favoris (n : 948)



AJOUT DE FONCTIONNALITÉS AU SITE WEB DE QUÉBEC 511 (SUITE)



QG2a. Quelle(s) autre(s) fonctionnalité(s) ajouteriez-vous au site Web ou à l'application mobile de Québec 511?

Base : ensemble des répondants, n : 1 011

Plusieurs mentions possibles

AUTRES FONCTIONNALITÉS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS	%
Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	2
Faciliter la recherche d'informations (plus d'options, plus conviviales, etc.)	2
Mise à jour plus fréquente des données (information en temps réel, etc.)	1
Offrir un calculateur de trajet (estimer l'heure d'arrivée, etc.)	1
Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1
Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps, etc.)	1
Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1
Offrir des fonctionnalités semblables à celles d'un GPS (directives, conseils, etc.)	1
Couvrir une plus grande partie du réseau routier (toutes les routes, partout, etc.)	1
Autre	7
Rien	5
Ne sait pas, ne répond pas	79

- ✓ Les répondants ont été peu nombreux à faire des suggestions d'autres fonctionnalités susceptibles de bonifier le site Web ou l'application mobile de Québec 511. En effet, près de 80 % d'entre eux ne se sont pas prononcés à ce sujet.
- ✓ Chacune des suggestions mentionnées l'a été par 2 % ou moins des répondants. Les deux proposées par plus de 1 % d'entre eux parlent de la réception d'alertes permettant d'éviter les entraves sur le réseau et d'une recherche d'information facilitée.

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, light blue, and grey. Some nodes are larger and more prominent than others, and the overall structure is dense and interconnected.

Conclusions

CONCLUSIONS



AU SUJET DU PROFIL DES UTILISATEURS DU SERVICE

- ✓ Le profil sociodémographique des utilisateurs de Québec 511 n'est pas tellement différent de celui observé en mars 2019. Même si l'écart n'est pas significatif, on y observe un peu plus d'hommes que de femmes cette année (respectivement 56 % et 44 % contre 51 % et 49 % en mars 2019). La plupart des utilisateurs de Québec 511 sont âgés de 35 à 64 ans (63 %) et sept sur dix (70 %) possèdent un diplôme d'études postsecondaires. La majorité (74 %) a plus de 20 ans d'expérience de conduite et 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. À titre d'exemple, les hommes sont plus nombreux à utiliser l'application mobile (36 % contre 23 % chez les femmes), alors que les femmes sont plus nombreuses à utiliser le site Web (81 % contre 71 % chez les hommes).

AU SUJET DE SON UTILISATION ET DE SES PLATEFORMES

- ✓ Cette année, près du quart (23 % contre 34 % deux ans auparavant) des répondants ont utilisé Québec 511 au cours des 12 mois ayant précédé le sondage. Cette baisse significative est sans doute en lien avec la pandémie de la COVID-19, laquelle a réduit considérablement les déplacements des Québécois. Malgré tout, les résidants des régions administratives du Bas-Saint-Laurent (53 %), de Chaudière-Appalaches (42 %) et de Québec (29 %) ont été plus nombreux (proportionnellement) à utiliser le service. Inversement, ceux des régions administratives de Lanaudière (18 %) et de Montréal (17 %) l'ont proportionnellement moins utilisé.
- ✓ Le site Web de Québec 511 demeure toujours l'interface la plus utilisée (75 % comparativement à 79 % en mars 2019). Suivent dans l'ordre l'application mobile (30 % comparativement à 29 % en 2019), le service téléphonique (11 % vs 14 %) et les comptes Twitter pour les régions de Montréal, de Québec et de Lévis (1 % vs 3 %). Au total, 85 % (comparativement à 81 % en mars 2019) des répondants ont utilisé une seule des trois principales plateformes (Web, le téléphone ou l'application mobile) au cours de la dernière année.
- ✓ Par ailleurs, les utilisateurs de l'application mobile ont utilisé cette plateforme à 23 reprises en moyenne au cours des 12 derniers mois, contre 9 fois en moyenne pour les utilisateurs du site Web et 4 fois en moyenne pour les utilisateurs du service téléphonique.

AU SUJET DE SON UTILITÉ

- ✓ L'utilité perçue de Québec 511 ne fait pas de doute puisque 93 % estiment le service utile pour planifier leurs déplacements, soit significativement plus qu'en mars 2019 (88 %). Le service est surtout utilisé l'hiver (56 %, en baisse par rapport à 2019, 65 %), mais bon nombre d'utilisateurs (37 %, en hausse par rapport à 2019, 28 %) le consultent à longueur d'année. Généralement, on le fait quelques heures avant un déplacement (44 %) ou tout juste avant de prendre la route (35 %). Ces deux derniers résultats sont similaires à ceux obtenus il y a deux ans.
- ✓ Les informations portant sur les conditions routières hivernales sont considérées comme les plus utiles (79 % comparativement à 80 % en 2019), devançant les informations sur les travaux routiers (64 %, significativement plus cependant qu'en mars 2019, 56 %) ou celles portant sur les événements en cours sur le réseau (54 % comparativement à 50 % en 2019).

CONCLUSIONS (SUITE)



AU SUJET DE LA SATISFACTION À L'ENDROIT DES SERVICES

- ✓ La presque totalité des utilisateurs de Québec 511 est satisfaite de l'information obtenue (95 %), ce qui est significativement supérieur au résultat obtenu en mars 2019 (91 %). Toutefois, les utilisateurs du site Web ou de l'application mobile le sont moins à l'endroit de la clarté des informations (7 % d'insatisfaction pour chacun) ou de la facilité de navigation (respectivement 17 % et 13 % d'insatisfaction).

AU SUJET DES NOUVEAUX VISUELS

- ✓ La présentation des nouveaux visuels a été très bien reçue par les répondants. En effet, 98 % d'entre eux considèrent qu'ils sont une bonne façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511.
- ✓ La clarté des informations contenues dans ces nouveaux visuels, et qui seront dorénavant présentées dans l'application mobile de Québec 511, est également très bien évaluée, alors que 97 % des répondants en sont satisfaits (très ou assez).

AU SUJET DU OU DES COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511

- ✓ Il n'y a pas de raison de croire que le niveau de satisfaction des utilisateurs du ou des comptes Twitter de Québec 511 soit si différent des niveaux élevés de satisfaction obtenus pour les autres interfaces ou plateformes de Québec 511 mesurés dans cette étude. À titre d'information, 95 % des utilisateurs du ou des comptes Twitter de Québec 511 sont très ou assez satisfaits (résultat toutefois non fiable d'un point de vue statistique).

AU SUJET DE L'AJOUT DE FONCTIONNALITÉS AU SITE WEB DE QUÉBEC 511

- ✓ Des quatre nouvelles fonctionnalités suggérées aux répondants pour bonifier l'application mobile de Québec 511, celle consistant à recevoir des suggestions d'itinéraires pour se rendre à destination et celle permettant l'estimation du temps de parcours d'un point de départ au point d'arrivée sont les deux qui intéressent le plus les répondants (respectivement 86 % et 87 % au cumul des très ou assez intéressés). De même, si l'ajout de trajets fixes en favoris intéresse plus des deux tiers des répondants (69 %), celle concernant le clavardage en ligne n'intéresse que 30 % d'entre eux.

En bref, non seulement Québec 511 est toujours très bien perçu par ses utilisateurs, mais les niveaux de satisfaction à l'endroit de quatre de ses services ont progressé significativement entre mars 2019 et aujourd'hui, soit l'utilité de l'information, la satisfaction à l'égard de l'information obtenue, la clarté de l'information disponible sur le site Web et la satisfaction envers l'application mobile, et ce, pour atteindre des niveaux de satisfaction qui seront difficiles à surpasser.

Annexe 1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES



ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS			
Région			
• RMR de Québec	14	12-	16+
• RMR de Montréal	44	46	40
• Ailleurs au Québec	42	42	44
Sexe			
• Homme	56	100	--
• Femme	44	--	100
Âge			
• 18 à 34 ans	22	21	22
• 35 à 44 ans	21	22	20
• 45 à 54 ans	21	20	22
• 55 ans ou plus	36	36	37
Niveau de scolarité (excluant la non-réponse)			
• Aucun/secondaire/DEP	30	30	30
• Collégial	29	28	29
• Universitaire	41	42	41
Langue maternelle			
• Français seulement	88	85-	91+
• Autre	12	15+	9-

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS (Suite)	%	%	%
Revenu familial brut annuel			
• Moins de 40 000 \$	10	7-	13+
• 40 000 \$ à 59 999 \$	14	13	15
• 60 000 \$ à 79 999 \$	17	16	17
• 80 000 \$ à 99 999 \$	16	18	15
• 100 000 \$ ou plus	35	40+	28-
• Préfère ne pas répondre	9	6-	12+
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)			
• 3 ans ou moins	1	1	2
• 4 à 9 ans	8	6	10
• 10 à 19 ans	17	17	16
• 20 à 30 ans	23	24	21
• Plus de 30 ans	51	51	52

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)			
• Moins de 5 000 km	8	6-	12+
• 5 000 à 9 999 km	17	12-	22+
• 10 000 à 19 999 km	31	29	34
• 20 000 à 24 999 km	20	23+	15-
• 25 000 à 29 999 km	13	15	10-
• 30 000 km ou plus	11	15+	7-
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)			
• Travailleur à temps plein	64	69+	59-
• Travailleur à temps partiel	6	4-	8+
• En recherche d'emploi	1	2	1
• À la maison sans travail rémunéré	2	1-	3+
• Étudiant	4	2-	5+
• Retraité	23	23	24
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)			
• Oui	26	32+	18-
• Non/NSP/NRP	74	68-	82+

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)			
• Services à domicile ou en entreprise	19	19	20
• Camionnage/services de livraison	18	21	13
• Représentation commerciale	12	13	10
• Travailleurs administratifs (fonctionnaires, etc.)	8	8	6
• Personnel spécialisé dans les services (policiers, facteurs, etc.)	6	4	11
• Travailleur de la construction	6	9	0
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	6	7	4
• Cadre et gestionnaire	5	6	3
• Transport de personnes	5	5	6
• Services de formation et d'éducation	5	2	11
• Travailleur non spécialisé (ouvrier, etc.)	2	2	2
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	1	3
• Préfère ne pas répondre	6	4	11
QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à...? (excluant la non-réponse)			
• Un ordinateur	95	95	95
• Un téléphone intelligent	94	95	93
• Internet	94	93	94
• Un réseau cellulaire	83	85	81
• Une tablette électronique	67	67	65
• Autre appareil du genre	1	1	1

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QSEL3. Durant la dernière année, avez-vous utilisé l'un des services de Québec 511?			
• Oui	23	25+	21-
• Non/NSP	77	75-	79+
QA1a. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisés parmi les suivants durant la dernière année?			
• Le site Web (www.quebec511.info)	75	71-	81+
• L'application mobile	30	36+	23-
• Le service téléphonique (ligne 511)	11	12	11
• Comptes Twitter de Québec 511	1	2	1
QA2a à A2d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé... (base : utilisateurs de chaque service, excluant la non-réponse)	Moyenne	Moyenne	Moyenne
• Le service téléphonique	3,6	3,4	4,0
• Le site Web	8,6	8,8	8,4
• L'application mobile	22,5	24,6	18,0
• Les comptes Twitter (n : 14 pour l'ensemble)*	46,2	61,1	9,1
QA3. Depuis quand utilisez-vous Québec 511? Est-ce depuis...?	%	%	%
• 2020-2021	10	12	8
• 2018-2019	34	35	34
• Avant 2018	46	46	45
• NSP/NRP	10	7-	13+

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA4. Avez-vous utilisé Québec 511 surtout? (excluant la non-réponse)			
• En hiver	56	53	59
• À l'automne	1	2	1
• En été	6	7	4
• Au printemps	<1	1	0
• En toutes saisons	37	37	36
A5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir de Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)			
• Les conditions routières hivernales	79	77	82
• Les travaux routiers	64	69+	59-
• Les événements en cours sur le réseau routier	54	55	52
• Les caméras de circulation	35	37	32
• Les traversiers	5	5	3
• Les services frontaliers	3	3	2
• Le camionnage/le transport de marchandises	2	4+	1-
• Autre	<1	0	1
A6. Globalement, avez-vous été satisfait de l'information obtenue de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
• Pas du tout/peu satisfait	5	6	4
• Assez/très satisfait	95	94	96

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
A7. Êtes-vous d'accord pour dire que l'information obtenue de Québec 511 a été utile pour planifier vos déplacements? (excluant la non-réponse)			
• Tout à fait/plutôt en désaccord	7	7	7
• Plutôt/tout à fait d'accord	93	93	93
A8a et A8b. Pour chacun des aspects suivants concernant Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives...? (excluant la non-réponse)			
... aux conditions routières hivernales (8 % de NSP/NRP)			
• Pas du tout/peu satisfait	4	4	3
• Assez/très satisfait	96	96	97
... aux travaux routiers (13 % de NSP/NRP)			
• Pas du tout/peu satisfait	6	6	5
• Assez/très satisfait	94	94	95

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
A8c à A8g. Pour chacun des aspects suivants concernant Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives...? (excluant la non-réponse)			
... aux événements en cours sur le réseau routier (18 % de NSP/NRP)			
• Pas du tout/peu satisfait	8	9	7
• Assez/très satisfait	92	91	93
... au camionnage ou au transport de marchandises (75 % de NSP/NRP)			
• Pas du tout/peu satisfait	17	17	18
• Assez/très satisfait	82	83	82
... aux services frontaliers (75 % de NSP/NRP)			
• Pas du tout/peu satisfait	11	9	14
• Assez/très satisfait	89	91	86
... aux traversiers (74 % de NSP/NRP)			
• Pas du tout/peu satisfait	12	10	14
• Assez/très satisfait	88	90	86
... aux caméras de circulation (38 % de NSP/NRP)			
• Pas du tout/peu satisfait	10	12+	5-
• Assez/très satisfait	90	88-	95+

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA9. À quel moment utilisez-vous Québec 511? Est-ce surtout...? (excluant la non-réponse)			
• Quelques jours avant votre déplacement	3	4	2
• Quelques heures avant votre déplacement	44	42	46
• Tout juste avant de partir et de prendre la route	35	37	33
• Pendant un déplacement	6	6	6
• Tous ces choix	12	11	13
QA10a. Utilisez-vous Québec 511 pour planifier...?			
• Des déplacements personnels de courte et moyenne distance	69	66	72
• Un grand déplacement comme le trajet d'un voyage	51	55	46-
• Votre trajet régulier domicile-travail	26	24	28
• Vos déplacements sur la route dans le cadre de votre travail	22	26+	17-
• Autre	3	3	2
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	2	2	2
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? (principales raisons)*			
• Pour signaler un problème sur la route (débris, accident, etc.)	40	44	34
• Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	11	9	14
• L'information est plus précise (complète, fiable, etc.)	9	8	10
• N'avait pas accès à Internet	9	7	11
• Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	5	5	6

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA12a et 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...? (base : non-utilisateurs de ces plates-formes, % de oui)*			
... au site Web de Québec 511	71	72	69
... à l'application mobile de Québec 511	52	52	52
QA13a. 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 ont répondu oui à l'une ou l'autre des questions ci-dessus, principales raisons)*			
• C'est plus facile	16	11	22
• C'est toujours accessible	12	14	10
• C'est plus sécurisant	9	16	0
• Na pas accès aux services en ligne (n'a pas Internet/pas d'ordinateur, de téléphone)	9	12	6
• Par habitude	7	4	11
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 : ceux qui n'ont pas répondu oui à l'une ou l'autre des questions A12a ou A12b)*			
• Oui	94	100	86
• Non/NSP/NRP	6	0	14

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique de Québec 511, quelles(s) options(s) du menu avez-vous utilisée(s)? (excluant la non-réponse)			
Option 1 : Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé	59	55	67
Option 2 : Signaler un incident ou faire une demande d'intervention	42	45	39
Option 3 : Obtenir un renseignement général	25	31	17
Option 4 : Faire une plainte	8	6	11
Option 6 : Obtenir de l'information sur le dégel des routes, le Réseau express métropolitain (REM) ou les taxis	8	10	6
Option 7 : Obtenir de l'information sur le dégel des routes et l'enquête-cordon (enquête Origine-Destination)	5	6	4
QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
• Pas du tout/peu satisfait	6	9	2
• Assez/très satisfait	94	91	98
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? (excluant la non-réponse)*			
• Peu satisfait	7	11	4
• Assez/très satisfait	93	89	96
QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?			
• Oui	42	43	41
• Non/NSP/NRP	58	57	59

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)*			
• Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	67	56	83
• S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	30	33	27
• S'informer sur des sujets généraux	19	28	7
• Faire une plainte ou un commentaire	14	8	23
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	2	3	0

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé? (excluant la non-réponse)*			
• Pas du tout/peu satisfait	9	16	0
• Assez/très satisfait	91	84	100
QD1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site Web de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
• Pas du tout/peu satisfait	6	8	5
• Assez/très satisfait	94	92	95
QD2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait du site Web de Québec 511?*			
• Le site n'est pas convivial	62	64	57
• L'information est difficile à obtenir	29	31	25
• La présentation visuelle laisse à désirer	8	6	10
• Le manque de fonctionnalités (filtre, localisation en temps réel, etc.)	6	3	13
• Le manque de qualité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	5	6	2
• L'information est difficile à comprendre (manque de clarté)	5	0	13
• L'information est insuffisante	4	6	0
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	25	26	24

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QD3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site Web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)			
... la clarté des informations			
• Pas du tout/peu satisfait	7	8	7
• Assez/très satisfait	93	92	93
... la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)			
• Pas du tout/peu satisfait	17	18	15
• Assez/très satisfait	83	82	85
QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
• Pas du tout/peu satisfait	5	6	4
• Assez/très satisfait	95	94	96
QE2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de l'app. mobile de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)*			
• L'application n'est pas conviviale (navigation difficile)	30	31	29
• L'information n'est pas complète (certaines infos non disponibles, etc.)	27	22	41
• L'information n'est pas fiable (pas à jour)	11	0	41
• L'information est difficile à comprendre	11	15	0
• L'application manque de fonctionnalité (personnalisation, géolocalisation, etc.)	11	15	0
• L'information est difficile à obtenir	11	4	29
• La présentation visuelle laisse à désirer	8	0	30
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	32	44	0

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QE3A et B. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)			
... la clarté des informations			
• Pas du tout/peu satisfait	8	8	8
• Assez/très satisfait	92	92	92
... la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)			
• Pas du tout/peu satisfait	14	17	8
• Assez/très satisfait	86	83	92
QE4. Après avoir affiché aux répondants les nouveaux visuels : De façon générale diriez-vous que c'est une... façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
• Très/plutôt mauvaise	2	3	2
• Plutôt/très bonne	98	97	98
QE5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la clarté des informations que nous venons de vous montrer et qui sont dorénavant présentées dans l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
• Pas du tout/peu satisfait	3	5+	2-
• Assez/très satisfait	97	95-	98+
QE6a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de cette façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (principales raisons)*			
• La présentation n'est pas claire (mal disposée, trop chargée, etc.)	20	23	12
• L'information est difficile à trouver (trop de détails, etc.)	17	8	52
• L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	13	17	0
• L'information n'est pas assez précise (la carte, etc.)	6	8	0

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ou des comptes Twitter de Québec 511? (excluant la non-réponse, n : 15 pour l'ensemble)*			
• Peu satisfait	5	0	20
• Assez/très satisfait	95	100	80
QG1a à G1d. Avant de terminer, jusqu'à quel point seriez-vous intéressé par l'ajout des fonctionnalités suivantes au site Web ou à l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
... les itinéraires suggérés pour vous rendre à destination			
• Pas du tout/peu intéressé	14	17+	9-
• Assez/très intéressé	86	83-	91+
... le temps de parcours entre votre point de départ et votre destination			
• Pas du tout/peu intéressé	13	15	11
• Assez/très intéressé	87	85	89
... le clavardage en ligne			
• Pas du tout/peu intéressé	70	70	70
• Assez/très intéressé	30	30	30
... l'ajout de trajets fixes en favoris			
• Pas du tout/peu intéressé	31	30	32
• Assez/très intéressé	69	70	68

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QG2a. Quelle(s) autre(s) fonctionnalités ajouteriez-vous au site Web ou à l'application mobile de Québec 511? (principales suggestions)			
• Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	2	2	1
• Faciliter la recherche d'information (plus d'options, plus conviviales, etc.)	2	1	2
• Mise à jour plus fréquente des données (informations en temps réel, etc.)	1	2	<1
• Offrir un calculateur de trajet (estimer l'heure d'arrivée, etc.)	1	2	1
• Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1	1	2
• Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps, etc.)	1	2	1
• Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	1	1
• Offrir des fonctionnalités semblables à celles d'un GPS (directives, conseils, etc.)	1	1	1
• Couvrir une plus grande partie du réseau routier (toutes les routes, partout, etc.)	1	1	1
• Autre	7	8	6
• Rien	5	4	6
• Ne sait pas/préfère ne pas répondre	79	78	81

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes sont illustrées à l'aide des signes + et -. Seules les différences à un niveau de confiance de 95 % ou plus ont été retenues, le cas échéant. Le cumul de certains résultats peut ne pas totaliser 100 % en raison des arrondis, mais aussi dans le cas des questions à réponses multiples.



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 titulaires d'un permis de conduire valide au Québec ayant utilisé Québec 511 au cours de la 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	1011	301	406	304

QUESTIONNAIRE

Le questionnaire de base a été développé par le ministère à partir des versions antérieures d'études similaires. Par la suite, SOM a procédé à la révision, à la traduction et à l'informatisation du questionnaire. Le questionnaire pouvait être rempli en français ou en anglais, au choix du répondant.

COLLECTE

Période de collecte

Sur quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 17 février au 18 mars 2021.

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 : 48,1 %.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	9 792	Désabonnement	20
Nombre d'entrevues visées	1 000	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	4 722
Invitations envoyées (A)	9 610	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	68	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'utilisateur dépassé	6
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	1 011	Autres messages de retour non reconnus	5
Hors de la population visée	3 603	Unité non jointe totale (D)	11
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	4 614	Courriel invalide (usager@)	8
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	16	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	3	Unité inexistante totale (E)	8
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	49,2 %
Abandon durant le questionnaire	69	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	97,7 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	48,1 %

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

Les résultats ont été pondérés en fonction des 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 regroupées (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres), selon les données de la SAAQ en 2019;
- 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 2019;
- 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 743 (1011 ÷ 1,361).

MARGES D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Régions métropolitaines de recensement			
	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
NOMBRE D'ENTREVUES	1011	301	406	304
EFFET DE PLAN	1,361	1,369	1,255	1,128
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	0,7 %	1,3 %	1,1 %	1,2 %
95 % ou 5 %	1,6 %	2,9 %	2,4 %	2,6 %
90 % ou 10 %	2,2 %	4,0 %	3,3 %	3,6 %
80 % ou 20 %	2,9 %	5,3 %	4,4 %	4,8 %
70 % ou 30 %	3,3 %	6,1 %	5,0 %	5,5 %
60 % ou 40 %	3,5 %	6,5 %	5,3 %	5,8 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,6 %	6,6 %	5,4 %	6,0 %

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 %.