

**MONTRÉAL**

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

**QUÉBEC**

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

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

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ À LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS,  
MTQ

<b>03</b>	/CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
<b>05</b>	/FAITS SAILLANTS
<b>07</b>	/CHAPITRE 1 : LE PROFIL DES USAGERS DU SERVICE QUÉBEC 511
<b>12</b>	/CHAPITRE 2 : LES COMPORTEMENTS ET ATTITUDES ENVERS LE SERVICE QUÉBEC 511
<b>18</b>	/CHAPITRE 3 : LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE (SERVICE AUTOMATISÉ ET PAR PRÉPOSÉ)
<b>24</b>	/CHAPITRE 4 : LE SERVICE INTERNET
<b>28</b>	/CHAPITRE 5 : LES APPLICATIONS MOBILES (IPHONE, ANDROID OU WINDOWS PHONE)
<b>32</b>	/CHAPITRE 6 : LES INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL ET MÉDIAS SOCIAUX
<b>36</b>	CHAPITRE 7 : LES NON-USAGERS
<b>40</b>	/CONCLUSIONS

## ANNEXES

- /1.** MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2.** QUESTIONNAIRE
- /3.** TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS (SOUS PLI SÉPARÉ)

# CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE



## CONTEXTE

Depuis 2008, le ministère des Transports du Québec (MTQ) offre aux usagers de la route le service d'aide à la planification des déplacements Québec 511 Info Transports. Accessible en tout temps et partout au Québec, ce service est un portail intégré offrant de l'information générale et spécifique sur l'état du réseau routier selon divers modes de prestation : service téléphonique RVI ou avec préposé, service Web et applications mobiles pour téléphone intelligent.

Depuis quelques années, les services de Québec 511 font l'objet de sondages téléphoniques et Web. En 2015, seul le sondage Web a été réalisé.

Depuis 2014, l'étude sonde la population des non-usagers et, cette année, les usagers sont segmentés selon la période d'utilisation passée ou anticipée du service Québec 511 : usagers des 12 derniers mois, usagers de plus de 12 mois et ex-usagers, soit ceux qui ont déjà utilisé le service il y a plus de 12 mois, mais qui ne comptent pas y avoir recours au cours des 12 prochains.

## OBJECTIFS

- **Globalement, l'étude sonde les besoins, les attentes et la satisfaction des usagers du service Québec 511.**
- Plus spécifiquement, le sondage vise à évaluer les comportements et les attitudes à l'égard du service en général ainsi que l'apport de ce service sur les habitudes de déplacement des usagers.
- Pour chacun des modes de prestation utilisés, mesurer la satisfaction globale du service ainsi que l'appréciation de chacune de ses composantes.
- Sonder, le cas échéant, les motifs d'insatisfaction pour chacun des modes de prestation.
- Dresser un profil des usagers et des non-usagers.
- Lorsqu'applicable, comparer les résultats avec ceux de l'édition passée afin de mieux comprendre et apprécier l'évolution de la situation et de dégager des pistes d'amélioration.
- Sonder auprès des non-usagers, les motifs de non-utilisation du service et les sources d'information consultées à des fins de déplacement routier.



**POPULATION CIBLE** Titulaires de permis de conduire valides au Québec qui ont déjà utilisé ou non le service Québec 511.



**ÉCHANTILLONNAGE** 768 répondants-usagers du service et 515 non-usagers. Parmi les usagers du service, on obtient :

- 573 usagers actifs, soit ceux qui ont utilisé le service au cours des 12 derniers mois
- 124 usagers de plus de 12 mois qui comptent utiliser le service au cours des 12 prochains mois
- 71 ex-usagers, soit ceux qui n'ont pas utilisé de service au cours des 12 derniers mois et qui ne comptent pas l'utiliser au cours des 12 prochains



**COLLECTE** Sondage Web réalisé du 26 février au 4 mars 2015.  
Taux de réponse : 42,5 %.



**PONDÉRATION** Pondération s'appliquant à l'ensemble des titulaires de permis de conduire usagers ou non du service Québec 511 selon les plus récentes statistiques de distribution des titulaires de permis de conduire portant sur l'âge, le sexe et la région administrative.



**MARGE D'ERREUR** La marge d'erreur maximale à un niveau de confiance de 95 % :

- Usagers : 4,1 % : usagers 12 mois (4,7 %), usagers de plus de 12 mois (9,7 %) et ex-usagers (13,8 %)
- Non-usagers : 5,0 %



### INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

- Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs pour l'étude 2015 sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-). Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.
- Les évolutions statistiquement significatives comparativement à 2014 sont indiquées à l'aide des signes (↗) et (↘). Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.
- Seuls les résultats de 2013, de 2014 et de 2015 sont comparés, car ceux de 2012 et de 2011 ont été obtenus avec des échantillons non probabilistes qui ne permettent pas de relever des écarts significatifs pour ces années.
  - En 2012, l'étude a été réalisée par Ad hoc et comportait 779 répondants.
  - En 2011, l'étude a été réalisée par Léger Marketing et comportait 761 répondants.
  - En 2013 (n=760), 2014 (n=1 347) et 2015 (n=1 283), l'étude a été réalisée par SOM.



### VISUALISATION

Pour une compréhension optimale de ce rapport, il est fortement recommandé de l'imprimer en couleur.

# Faits saillants



## FAITS SAILLANTS



### PROFIL ET UTILISATION DU SERVICE QUÉBEC 511

- Un taux d'utilisation du service Québec 511 (37 %) semblable à celui des deux dernières éditions (38 % et 35 %).
- Une clientèle surtout constituée d'utilisateurs actifs (74 %) ayant eu recours au service au cours des 12 derniers mois surreprésentés chez les conducteurs de 35 à 44 ans.
- Avec un profil plus âgé que les utilisateurs actifs, les ex-utilisateurs (9 %) et les utilisateurs de plus de 12 mois (17 %) représentent une minorité de clients.
  - Site Web : l'interface de service la plus utilisée (88 %) avec une majorité (65 %) d'utilisateurs réguliers ou occasionnels. Plus fréquenté sur une base régulière (de 13 % en 2014 à 20 % en 2015).
  - Site Web : davantage utilisé par les utilisateurs actifs (12 mois) sur une base régulière ou occasionnelle (76 %).
  - Service téléphonique : un taux d'utilisation de 53 %, mais une minorité d'utilisateurs réguliers ou occasionnels (23 %). Avec une surreprésentation chez les 55 ans ou plus (34 %). Une minorité (15 %) a recours à un préposé.
  - Application mobile : un taux d'utilisation de 39 % avec une majorité d'utilisateurs réguliers ou occasionnels (25 %).



### INFORMATION EN TEMPS RÉEL ET RÉSEAUX SOCIAUX

- Hausse significative de la détention d'un téléphone intelligent (67 % à 74 %).
- Intérêt marqué chez les détenteurs de téléphonie intelligente pour recevoir de l'information en temps réel sur l'état du réseau routier (56 %).
- Peu d'utilisateurs détiennent un compte Twitter (19 %) et parmi eux très peu connaissent le compte Twitter Québec 511 (5 % pour RMR de Québec et 15 % pour RMR de Montréal)
- Facebook est plus populaire auprès des utilisateurs (79 %) et parmi eux, une petite majorité (56 %) exprime un intérêt pour une page Québec 511.

### ÉVALUATION DES TROIS MODES DU SERVICE QUÉBEC 511



- Globalement, chacune des interfaces du service Québec 511 reçoit une très bonne évaluation, tant pour l'ensemble du service que pour ses composantes.
- Satisfaction globale du service téléphonique élevée (89 %) ainsi que pour chacun des aspects du service (variant de 88 % à 93 %) sauf pour la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale qui présente une satisfaction plus modérée (79 %).
- Une excellente évaluation des aspects de la prestation de service du préposé (variant de 88 % à 97 %). Une appréciation nettement plus forte des horaires d'ouverture (de 63 % à 72 %), quoique cet aspect reçoit un niveau de satisfaction plus modéré.
- Site Web : un taux de satisfaction globale très élevé (95 %) ainsi qu'une excellente évaluation des aspects du service (variant de 86 % à 94 %).
- Application mobile : une satisfaction globale très élevée (93 %) et une très bonne appréciation de chacun des aspects du service (89 % à 96 %).

### IMPACT ET BÉNÉFICES DU SERVICE QUÉBEC 511

- Québec 511 demeure la source d'information la plus populaire (75 %).
- Consultation accrue des outils en temps réel (Google Maps/Traffic).
- Les utilisateurs cherchent avant tout de l'information pour un déplacement optimal en automobile.
- Importance accrue pour s'informer de la présence de travaux routiers.
- Une petite majorité d'utilisateurs modifient leur itinéraire à la suite de la consultation de Québec 511 (54 %) ou jugent qu'ils en retirent des bénéfices concrets. Le service leur permet de bien planifier leurs déplacements (92 %), de se déplacer en sécurité (89 %) ou d'éviter la congestion routière (80 %).

### MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE QUÉBEC 511

- Motifs les plus importants : un besoin de s'informer de l'état de la chaussée et des routes en hiver ainsi que la présence de travaux routiers en cours. On consulte aussi pour vérifier la présence d'entraves sur le réseau routier affectant la circulation routière ou pour consulter les caméras de surveillance.
- Les non-utilisateurs du service justifient leurs comportements au fait qu'ils n'éprouvent pas le besoin de consulter ce service ou qu'ils ne le connaissent pas.

# Chapitre 1

## PROFIL DES USAGERS DU SERVICE QUÉBEC 511

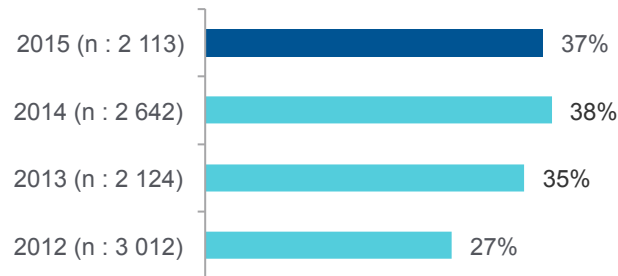
- Évolution du taux d'utilisation du service Québec 511
- Profil des usagers de Québec 511
- Taux d'utilisation des divers modes du service Québec 511

# ÉVOLUTION DU TAUX D'UTILISATION DU SERVICE QUÉBEC 511



## QSEL3. Avez-vous déjà utilisé les services Québec 511 Info Transports?\*

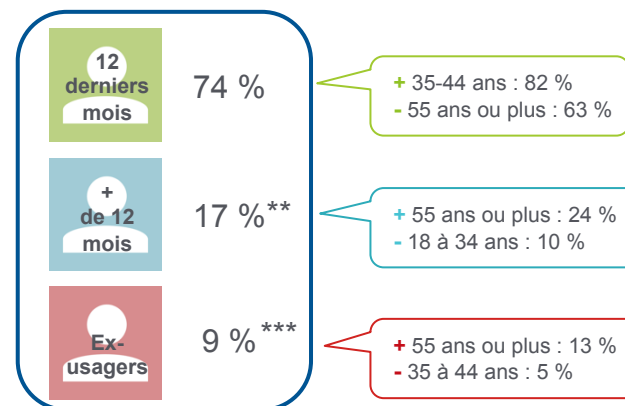
Base : titulaires de permis de conduire



Depuis les trois dernières mesures, un taux d'utilisation stable chez les titulaires de permis de conduire.

## QA01/QA02. Types d'utilisateurs

Base : usagers du service Québec 511 (n : 768)



Une clientèle surtout constituée d'utilisateurs actifs ayant eu recours à l'un ou l'autre des services de Québec 511 au cours des 12 derniers mois.

Ces usagers actifs sont proportionnellement plus nombreux chez les conducteurs de 35 à 44 ans.

\*Question modifiée par rapport à la QSEL3 en 2014 : « Avez-vous déjà utilisé le service téléphonique, le site Internet ou l'application mobile pour téléphone Intelligent de QUÉBEC 511 INFO TRANSPORTS? »

\*\* Usagers de plus de 12 mois : n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois, mais comptent l'utiliser au cours des 12 prochains mois.

\*\*\* Ex-usagers : n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois et ne comptent pas l'utiliser au cours des 12 prochains mois.

QA01. « Avez-vous utilisé les services de Québec 511 Info Transports au cours des 12 DERNIERS mois? »

QA02. « Comptez-vous utiliser les services de Québec 511 Info Transports au cours des 12 PROCHAINS mois? »



# PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511



## PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES USAGERS\*

Base : tous les usagers, excluant la non-réponse (n : 796)

RÉGIONS	Total (n : 754) (%)	Usagers 12M (n : 573) (%)	Usagers + de 12M (n : 124) (%)	Ex- usagers (n : 71) (%)
Montréal	16	14	22	17
Montréal	23	25	18	18
Laurentides	8	8	10	8
Lanaudière	6	5	6	17
Québec	9	9	8	9
Chaudière-Appalaches	6	6	1	8
Laval	5	5	6	4
Autre	27	28	29	19
DISTANCE PARCOURUE/AN				
Moins de 10 000 km	24	23	24	32
10 000-20 000 km	32	32	33	35
20 000-25 000 km	21	21	26	16
25 000-30 000 km	12	12	9	13
Plus de 30 000 km	11	12	8	4
EXPÉRIENCE DE CONDUITE				
Moins de 10 ans	9	9	6	8
10-19 ans	21	23	11	22
20-30 ans	24	25	23	21
Plus de 30 ans	46	43	60	49
SEXE				
Homme	51	51	49	56
Femme	49	49	51	44

La clientèle du service Québec 511 est surtout constituée de travailleurs, de conducteurs expérimentés, scolarisés et ayant de bons revenus.

Les usagers qui ont utilisé le service Québec 511 il y a plus de 12 mois ainsi que les ex-usagers de Québec 511 ont un profil **plus âgé** que ceux qui ont recours au service au cours des 12 derniers mois.

Sans surprise, les ex-usagers et les usagers de plus de 12 mois semblent proportionnellement plus nombreux chez les retraités.

OCCUPATION	Total (n : 754) (%)	Usagers 12M (n : 573) (%)	Usagers + de 12M (n : 124) (%)	Ex- usagers (n : 71) (%)
Travailleur	68	71	61	60
Sans emploi	6	6	6	5
Étudiant	4	4	3	5
Retraité	22	19	30	30
ÂGE				
18-34 ans	24	25	14	28
35-44 ans	20	22	16	10
45-54 ans	24	25	25	16
55 ou plus	32	28	45	46
SCOLARITÉ				
Secondaire ou moins	32	33	28	33
Collégiale	23	24	17	23
Universitaire	45	43	55	44
REVENU DU MÉNAGE				
Moins de 40 000 \$	20	20	22	13
40 000-60 000 \$	19	19	21	18
60 000-80 000 \$	19	18	20	28
80 000- 100 000 \$	14	15	10	14
Plus de 100 000 \$	28	28	27	27




Bleu : Écart significatif **supérieur** entre les segments d'usagers  
Rouge : Écart significatif **inférieur** entre les segments d'usagers

\* Usagers de plus de 12 mois : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois, mais qui comptent l'utiliser au cours des 12 prochains.

\* Ex-usagers : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois et qui ne comptent pas l'utiliser au cours des 12 prochains mois.

# TAUX D'UTILISATION DES DIVERS MODES DU SERVICE QUÉBEC 511\*



	2015 (%)	Total (n : 768)	12 derniers mois (n : 573)	+ de 12 mois (n : 124)	Ex-usagers (n : 71)
<b>+ 55 ans ou plus (réguliers ou occasionnels) : 34 %</b>					
					
Réguliers ou occasionnels	23	24	24	23	15
Rarement	30	30	22	52	45
Jamais	47	47	54	25	40
<b>+ Ailleurs au Québec* (réguliers ou occasionnels) : 74 %</b>					
					
Réguliers ou occasionnels	65	65	76	43	20
Rarement	23	23	17	40	36
Jamais	12	12	7	17	44
<b>+ Hommes (réguliers ou occasionnels) : 30 % c. 20 % chez les femmes</b>					
					
Réguliers ou occasionnels	25	25	31	13	1
Rarement	14	14	13	15	10
Jamais	61	61	56	72	89

Le site Web est l'**interface la plus populaire**, suivi du service téléphonique et de l'application mobile.

**Bleu** : Écart significatif **supérieur** entre les segments d'utilisateurs  
**Rouge** : Écart significatif **inférieur** entre les segments d'utilisateurs

**12 derniers mois (n : 573)**  
 Ces utilisateurs ont utilisé davantage que les deux autres groupes d'utilisateurs le site Web et l'application mobile du service Québec 511.




**Ex-usagers (n : 71)** / **+ de 12 mois (n : 124)**  
 Ces utilisateurs ont utilisé régulièrement ou occasionnellement deux fois plus le site Web que le service téléphonique, mais très peu l'application mobile.

**Ex-usagers (n : 71)**  
 Ces utilisateurs ont utilisé à peu près également le service téléphonique et le site Web, mais presque jamais l'application mobile.

QA5A. « Avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais le service téléphonique Québec 511? » QA5B. « Le site Internet Québec511.info? » QA5C. « L'application mobile Québec 511 pour iPhone, Android ou Windows Phone? »  
 \*: Ailleurs au Québec : l'ensemble des régions du Québec excluant les RMR de Montréal et de Québec.

# ÉVOLUTION DU TAUX D'UTILISATION DES DIVERS MODES DU SERVICE QUÉBEC 511\*



(%)	2015 (n : 768)	2014 (n : 787)	2013 (n : 760)	2012 (n : 779)	2011 (n : 761)
 Réguliers ou occasionnels	23	20	21	25	18
<b>Usagers**</b>	<b>53</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>59</b>	<b>45</b>
 Réguliers ou occasionnels	65	62	67	58	45
<b>Usagers**</b>	<b>88</b>	<b>85</b>	<b>89</b>	<b>84</b>	<b>90</b>
 Réguliers ou occasionnels	25	23	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Usagers**</b>	<b>39</b>	<b>36</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>



De loin, le **site Web** demeure l'interface du service Québec 511 la plus utilisée depuis les dernières années.

Augmentation significative **des usagers réguliers du site Web** : de 13 % à 20 % entre 2014 et 2015.



Une minorité d'usagers sur une base régulière ou occasionnelle. Ceux-ci sont plus présents chez les conducteurs de 55 ans ou plus.



Tendance à la hausse à confirmer lors de la prochaine édition.

\* Rappel : données non comparables avant 2013 en raison des échantillons non probabilistes ne permettant pas de relever des écarts significatifs.

\*\* : Les usagers comprennent les clients utilisant le service de manière **régulière, occasionnelle ou rarement**.

QA5A. « Avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais le service téléphonique Québec 511? » QA5B. « Le site Internet Québec511.info? » QA5C. « L'application mobile Québec 511 pour iPhone, Android ou Windows Phone? »

# Chapitre 2

## COMPORTEMENTS ET ATTITUDES ENVERS LE SERVICE QUÉBEC 511 DÉTENTEUR

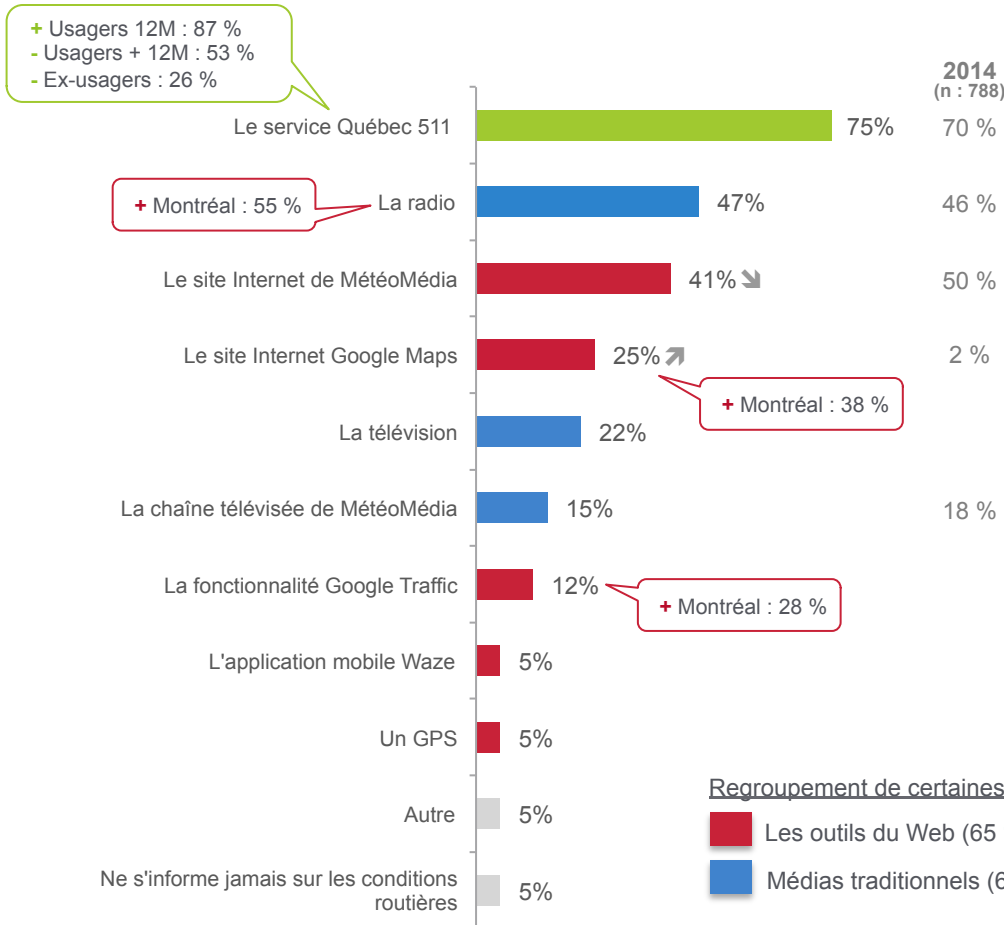
- Sources d'information pour planifier un déplacement
- Utilité perçue des différents types d'information
- Impact déclaré de la consultation de Québec 511
- Fréquence et moment de la consultation du service Québec 511
- Bénéfices de l'utilisation de Québec 511

# SOURCES D'INFORMATION POUR PLANIFIER UN DÉPLACEMENT



## QA1. Quelles sont les sources d'information sur l'état du réseau routier que vous consultez pour planifier vos déplacements?\*

Base : usagers du service Québec 511, plusieurs mentions possibles, n : 768



- La **source la plus citée** demeure le service Québec 511.
  - Source davantage citée par les usagers actifs (au cours des 12 derniers mois) de Québec 511.
- Parmi les autres sources, les **médias traditionnels** sont aussi populaires que les **outils du Web**.
- La radio, le site Internet de Google Maps ainsi que la fonctionnalité de Google Traffic sont davantage prisés par les conducteurs de la région de Montréal.

- Depuis la dernière édition, on observe une diminution significative au plan statistique pour le site Web de MétéoMédia (de 50 % à 41 %), mais une forte hausse pour Google Maps (de 2 % à 25 %).
- Signalons une proportion non négligeable pour la fonctionnalité Google Traffic (12 %), un nouveau choix de réponse en 2015.

\* Pour cette question, certains choix de réponse ont été ajoutés (la télévision, le site Internet de Google Maps, la fonctionnalité Google Traffic, l'application mobile Waze), alors que d'autres ont été retirés (les émissions matinales à la télévision, aux nouvelles à la radio ou à la télévision, Google (Maps, Traffic)). Seuls les choix comparables pour 2014 sont présentés.

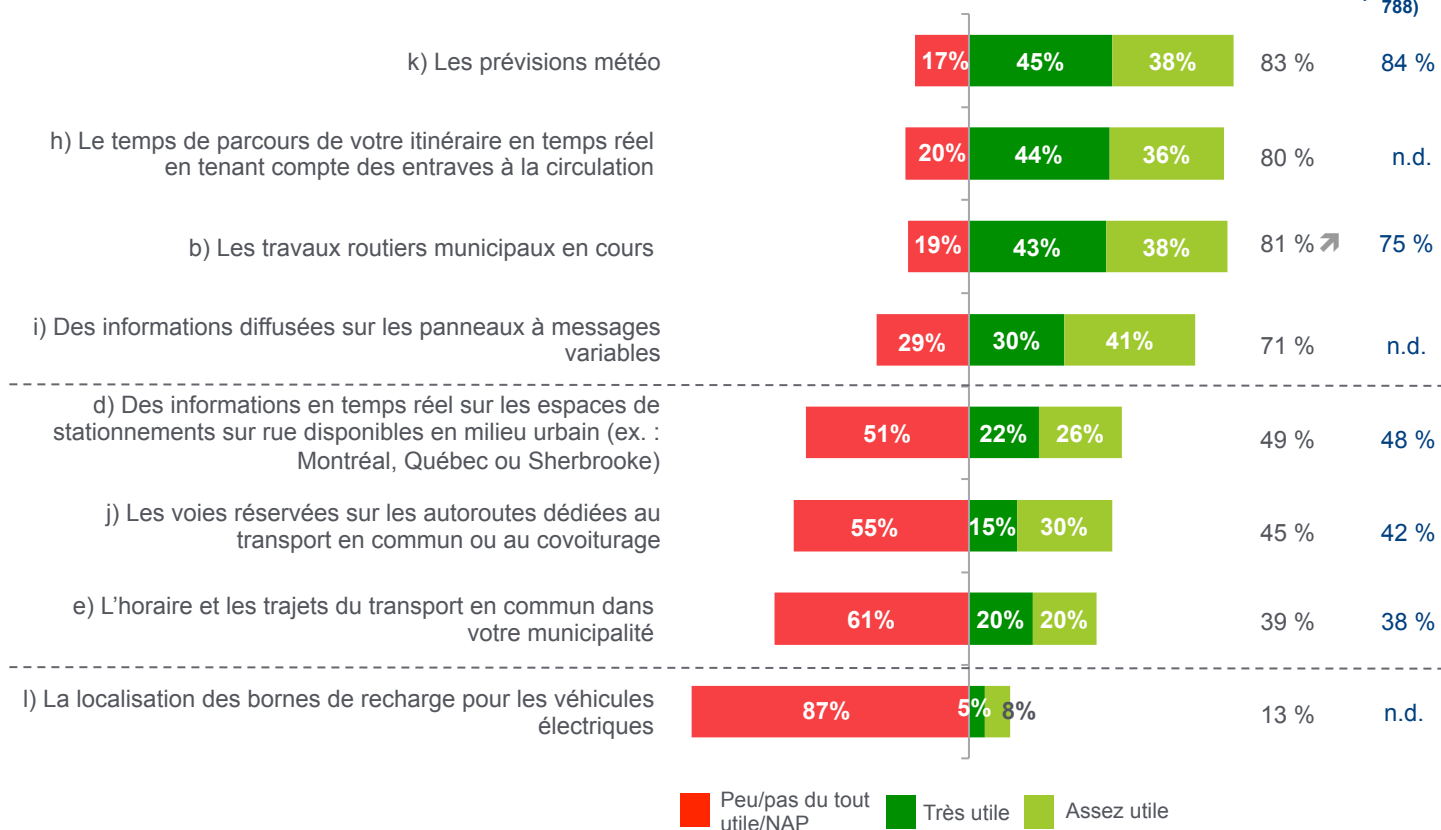
# UTILITÉ PERÇUE DES DIFFÉRENTS TYPES D'INFORMATION



## Niveau d'utilité envers certaines informations pour la planification des déplacements

Base : usagers du service Québec 511, excluant la non-réponse (n : 763 à 768)

Très/  
assez  
2014  
(n : 767 à  
788)



- Tout d'abord, des informations pour un déplacement optimal en automobile.
- Importance accrue pour s'informer de la présence de travaux routiers.

En 2<sup>e</sup> lieu : des informations facilitant l'utilisation du transport en commun ou concernant la présence de places de stationnement disponibles en milieu urbain.

Très peu d'intérêt pour ce type d'information.

QA2. « Les informations suivantes vous seraient-elles très, assez, peu ou pas du tout utiles pour planifier vos déplacements routiers dans votre municipalité ou ailleurs au Québec? » Depuis la dernière édition, deux choix de réponse ont été ajoutés (i et l), alors qu'un autre a été modifié (h).

# IMPACT DÉCLARÉ DE LA CONSULTATION DE QUÉBEC 511



## QA6. Vous est-il arrivé... de modifier votre itinéraire ou vos heures de déplacement après avoir consulté Québec 511?

Base : usagers du service Québec 511, excluant la non-réponse

(%)	2015 (n : 766)	2014 (n : 784)	2013 (n : 759)	2012 (n : 779)	2011 (n : 761)
Régulièrement	8	9	7	6	6
Occasionnellement	46	49	51	52	51
<b>Sous-total</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>57</b>
Rarement/jamais	46	42	42	42	43

Un impact qui **se maintient dans le temps** : une majorité d'usagers planifient autrement leurs déplacements à la suite de la consultation du service Québec 511.



2015 (%)	* 12 derniers mois (n : 573)	+ de 12 mois (n : 124)	Ex-usagers (n : 71)
Régulièrement	10	3	0
Occasionnellement	51	41	14
<b>Sous-total</b>	<b>61</b>	<b>44</b>	<b>14</b>
Rarement/jamais	39	56	86

Sans surprise, ce comportement est encore plus marqué chez les usagers qui ont eu recours au service Québec 511 au cours des 12 derniers mois.

Bleu : Écart significatif supérieur entre les segments d'usagers

Rouge : Écart significatif inférieur entre les segments d'usagers

\* Usagers de plus de 12 mois : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois, mais qui comptent l'utiliser au cours des 12 prochains.

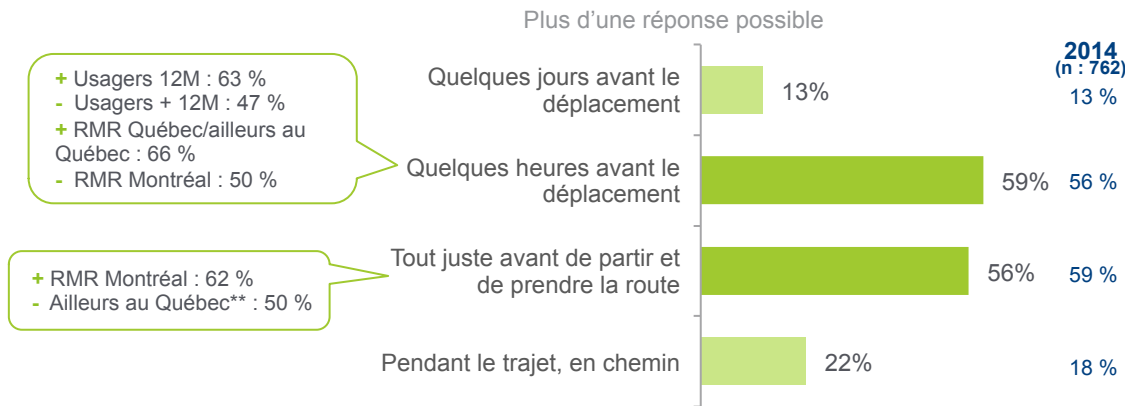
\* Ex-usagers : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois et qui ne comptent pas l'utiliser au cours des 12 prochains mois.

# FRÉQUENCE ET MOMENT DE LA CONSULTATION DU SERVICE QUÉBEC 511



## QA7A1. Moment où l'on consulte Québec 511\*

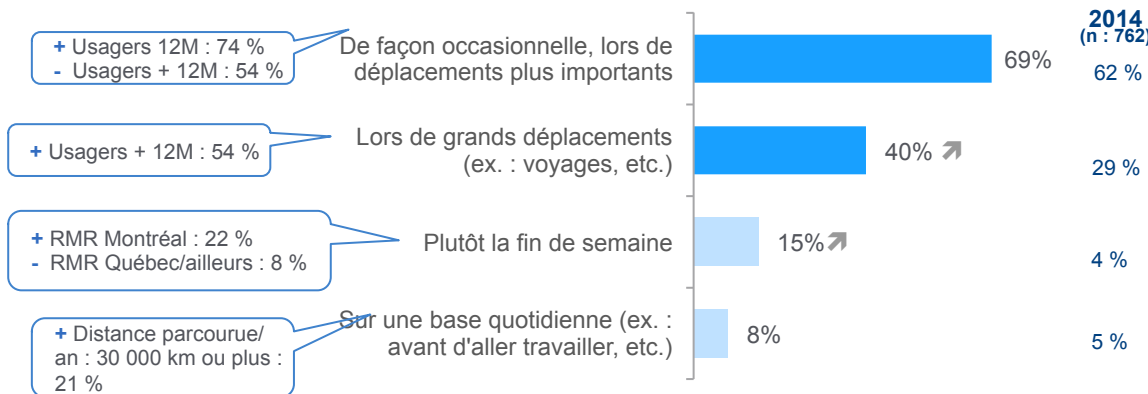
Base : usagers du service Québec 511, excluant la non-réponse (n : 758)



- Un service surtout consulté dans les **moments précédant un déplacement en automobile.**
- En raison de l'état de la circulation sujette à des variations rapides, les conducteurs de la RMR de Montréal optent davantage pour une consultation tout juste avant leur départ.

## QA7B1. Fréquence à laquelle l'on consulte Québec 511\*

Base : usagers du service Québec 511, excluant la non-réponse (n : 750)



- Le service Québec 511 est surtout consulté sur **une base occasionnelle** à des fins de planification de déplacements plus importants ou pour de grands déplacements.
- La consultation la fin de semaine a pris de l'ampleur depuis la dernière édition. Elle est plus marquée chez les conducteurs de la RMR de Montréal. L'ampleur des travaux routiers qu'a connue cette région au cours de la dernière année peut expliquer la hausse observée.

\* Usagers de plus de 12 mois : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois, mais qui comptent l'utiliser au cours des 12 prochains.

\* Ex-usagers : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois et qui ne comptent pas l'utiliser au cours des 12 prochains mois.

\*\* : L'ensemble des régions du Québec excluant les RMR de Montréal et de Québec.

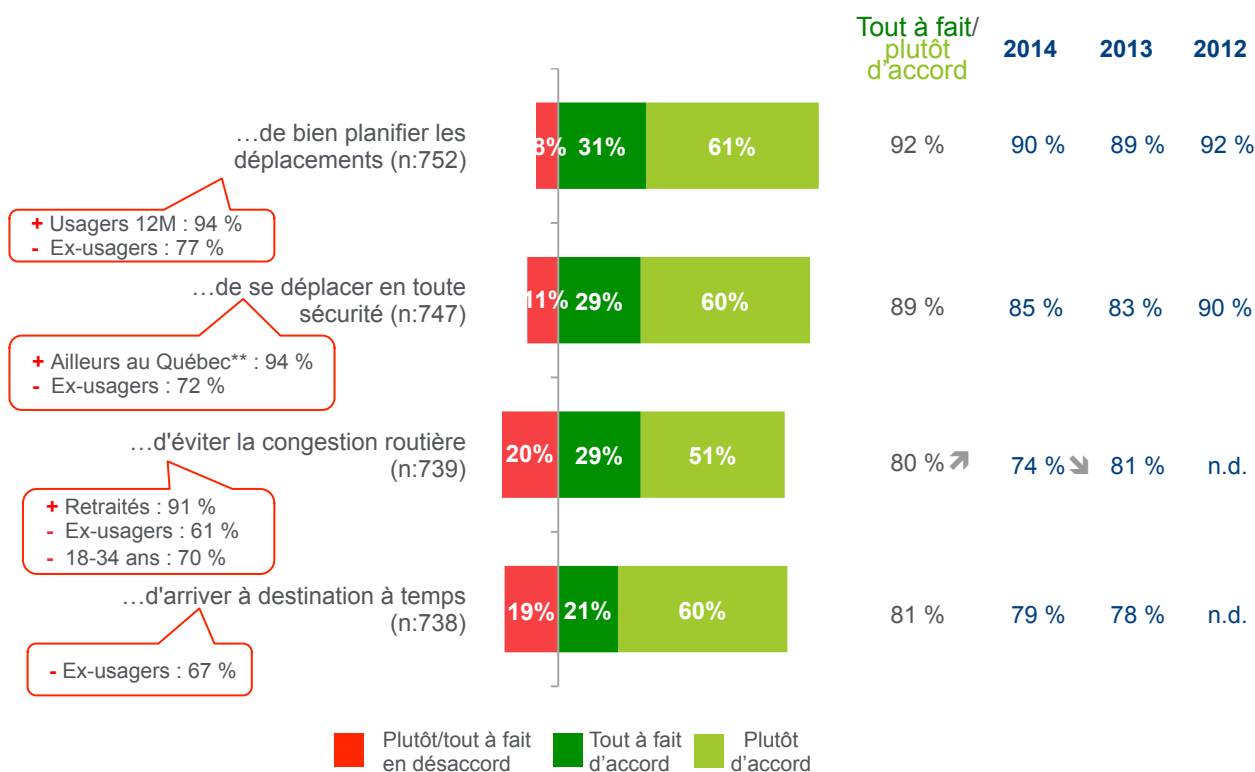


# BÉNÉFICES DE L'UTILISATION DE QUÉBEC 511



## QA8. De façon générale, les informations routières de Québec 511 vous ont permis...?\*

Base : usagers du service Québec 511, excluant la non-réponse (n : 763 à 768)



Des bénéfices concrets pour une forte majorité d'usagers et qui se maintiennent dans le temps. Ces bénéfices sont un peu moins bien perçus chez les ex-usagers de Québec 511.

Une nette amélioration de la capacité à éviter la congestion routière par rapport à l'édition précédente.

\* Usagers de plus de 12 mois : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois, mais qui comptent l'utiliser au cours des 12 prochains.  
 \* Ex-usagers : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois et qui ne comptent pas l'utiliser au cours des 12 prochains mois.  
 \*\*: L'ensemble des régions au Québec excluant les RMR de Montréal et de Québec.

# Chapitre 3

## LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

- Motifs d'utilisation du service téléphonique Québec 511
- Satisfaction à l'égard du service téléphonique Québec 511
- Recours à l'assistance d'un préposé aux renseignements
- Évaluation de la prestation de service du préposé

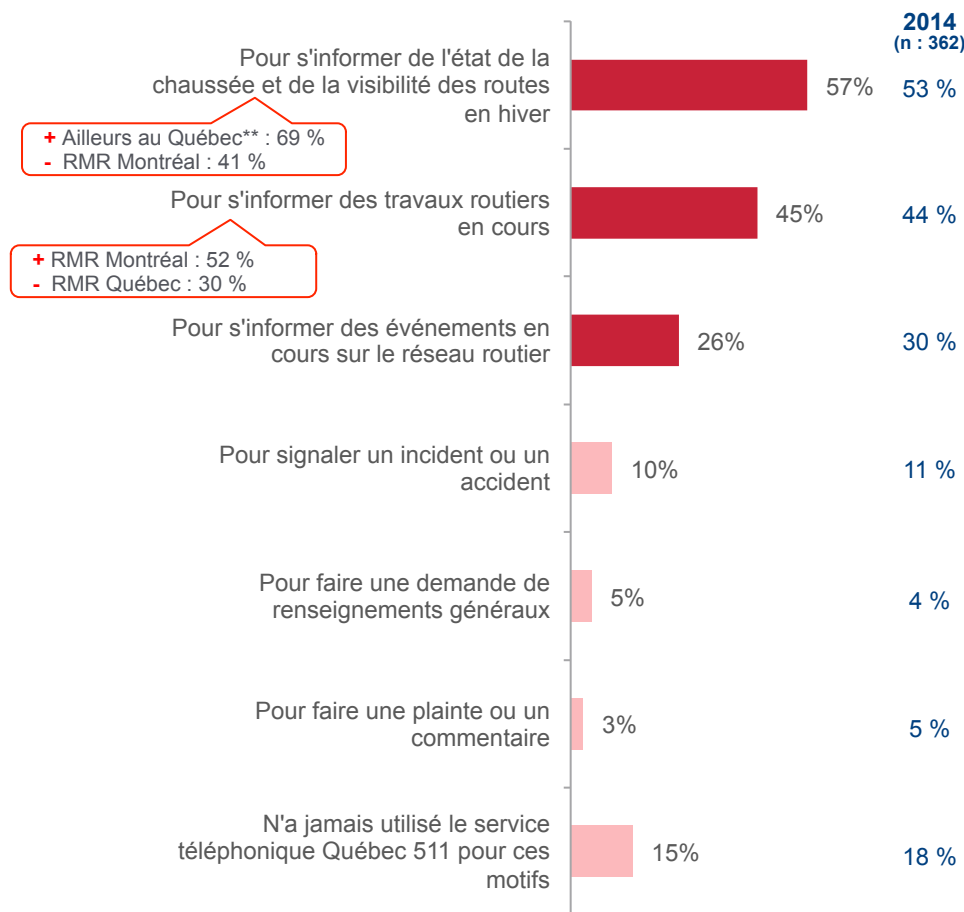
# MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511



## QB1. Avez-vous déjà utilisé le service téléphonique Québec 511 pour...?

Base : usagers du service téléphonique Québec 511, excluant la non-réponse (n : 395)

Plusieurs mentions possibles



- À l'instar de l'édition 2014, le service est surtout utilisé pour s'informer de **l'état des routes en hiver, des travaux routiers en cours** ou, dans une moindre mesure, d'événements perturbant le réseau routier.
- Les conducteurs vivant à l'extérieur des deux grands centres urbains (Montréal et Québec) cherchent davantage à s'informer de l'état des routes en hiver.
- Les conducteurs de la région de Montréal sont plus à l'affût d'informations sur la présence de travaux routiers en cours que leurs homologues de la région de Québec.

\* Pour cette question, un choix de réponse a été ajouté.

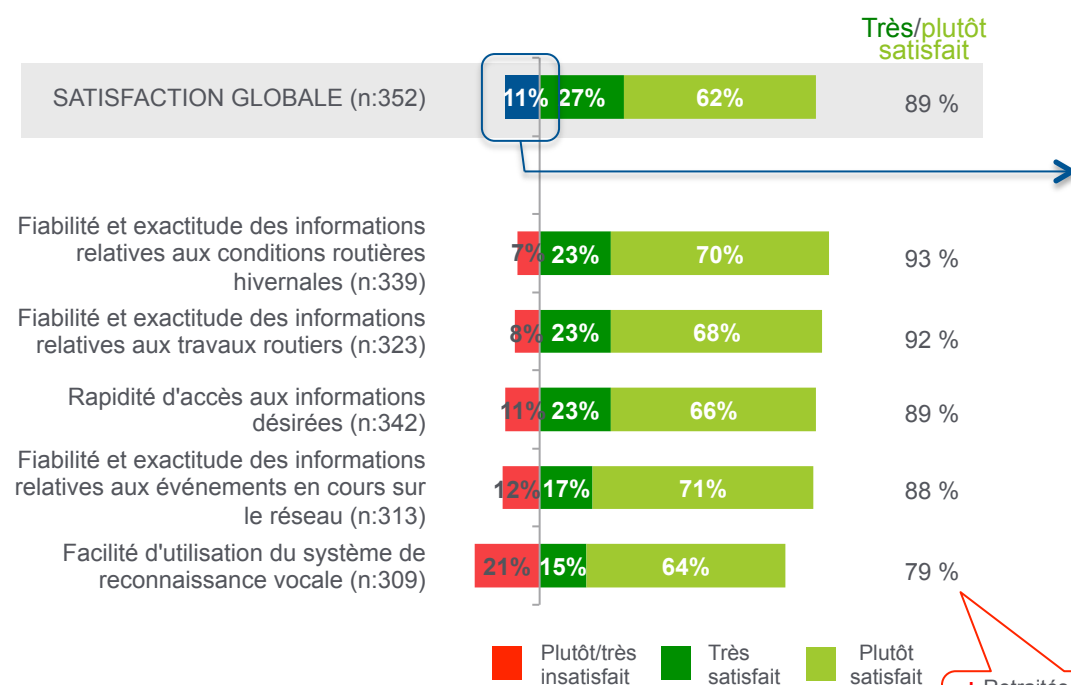
\*\* : L'ensemble des régions au Québec excluant les RMR de Montréal et de Québec.

# SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511



## QB2/QB5. Satisfaction générale et par dimension du service téléphonique Québec 511

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

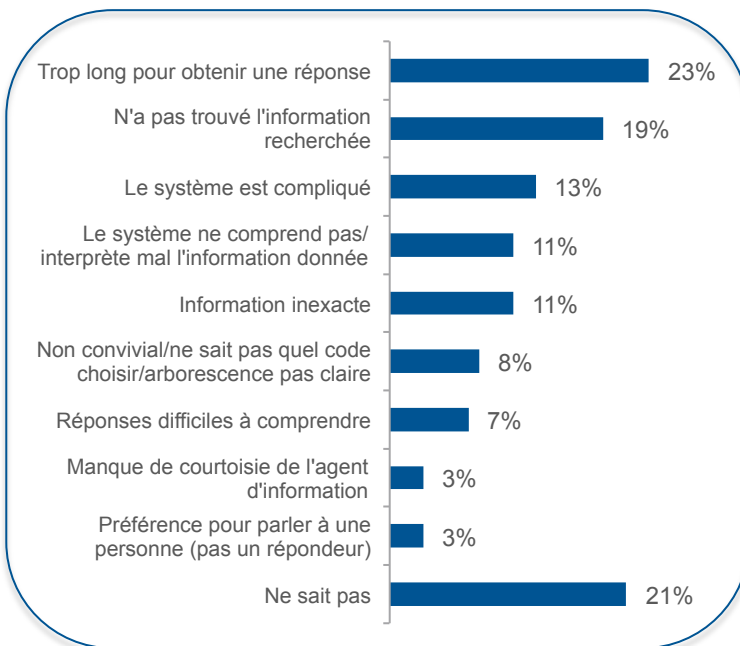


+ Retraités : 93 %  
- Travailleurs à temps plein : 73 %

- Un **taux de satisfaction globale élevé**.
- Quatre dimensions sur cinq obtiennent un taux de satisfaction élevé.
- **Satisfaction plus modérée** quant à la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale, plus particulièrement chez les travailleurs à temps plein.

## QB3. Motifs d'insatisfaction générale

Base : usagers du service téléphonique insatisfaits (très ou plutôt insatisfait, n : 39), plusieurs réponses possibles



# ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511



## QB2/QB5. Satisfaction générale et par dimension du service téléphonique Québec 511

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

	2015	2014	2013	2012
(%)				
SATISFACTION GLOBALE	89	87	91	92
C) Fiabilité et exactitude des informations – Conditions routières hivernales	93	90	93	90
D) Fiabilité et exactitude des informations – Travaux routiers	92	88	91	90
A) Rapidité d'accès aux informations désirées	89	88	91	84
E) Fiabilité et exactitude des informations – Événements en cours sur le réseau	88	85	85	n.d.
B) Facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale	79	75	76	n.d.



- Un niveau de satisfaction **qui se maintient dans le temps, tant pour le service dans son ensemble que pour chacun de ses aspects.**
- Par rapport à 2014, une tendance à la hausse pour presque tous les indicateurs.

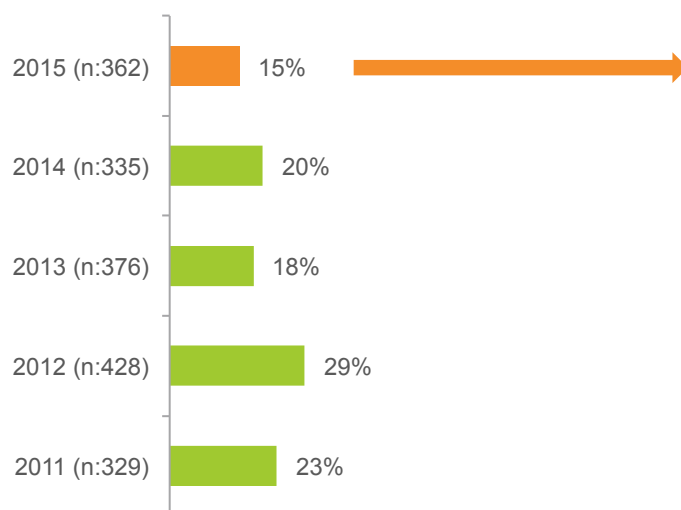
# RECOURS À L'ASSISTANCE D'UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS



## QC1. Lors de l'utilisation du service téléphonique Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?



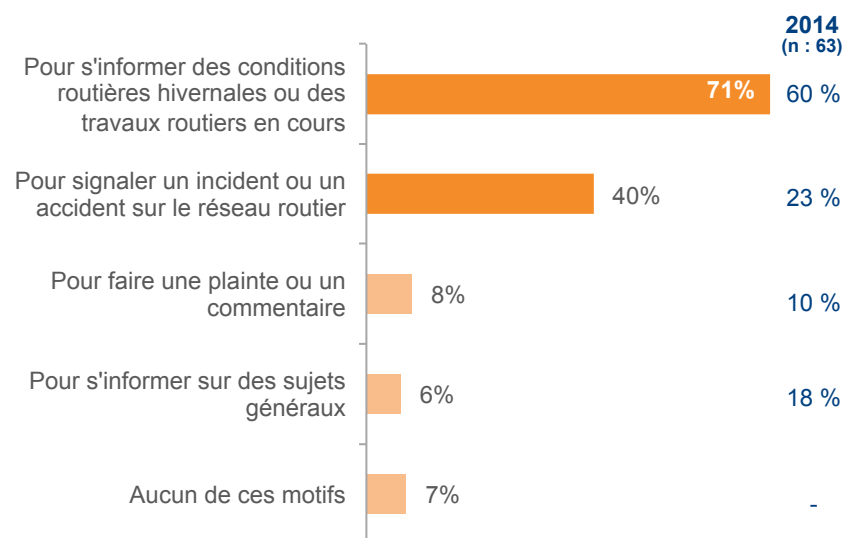
Base : usagers du service téléphonique  
(% de « OUI », excluant la non-réponse)



- Tendence à la baisse de la proportion des usagers ayant eu recours aux services d'un préposé.

## QC3A. Motifs pour parler à un préposé du service téléphonique Québec 511

Base : usagers qui ont eu recours à un préposé (n : 60)\*



\* : Attention, il s'agit d'un petit échantillon impliquant une marge d'erreur élevée.

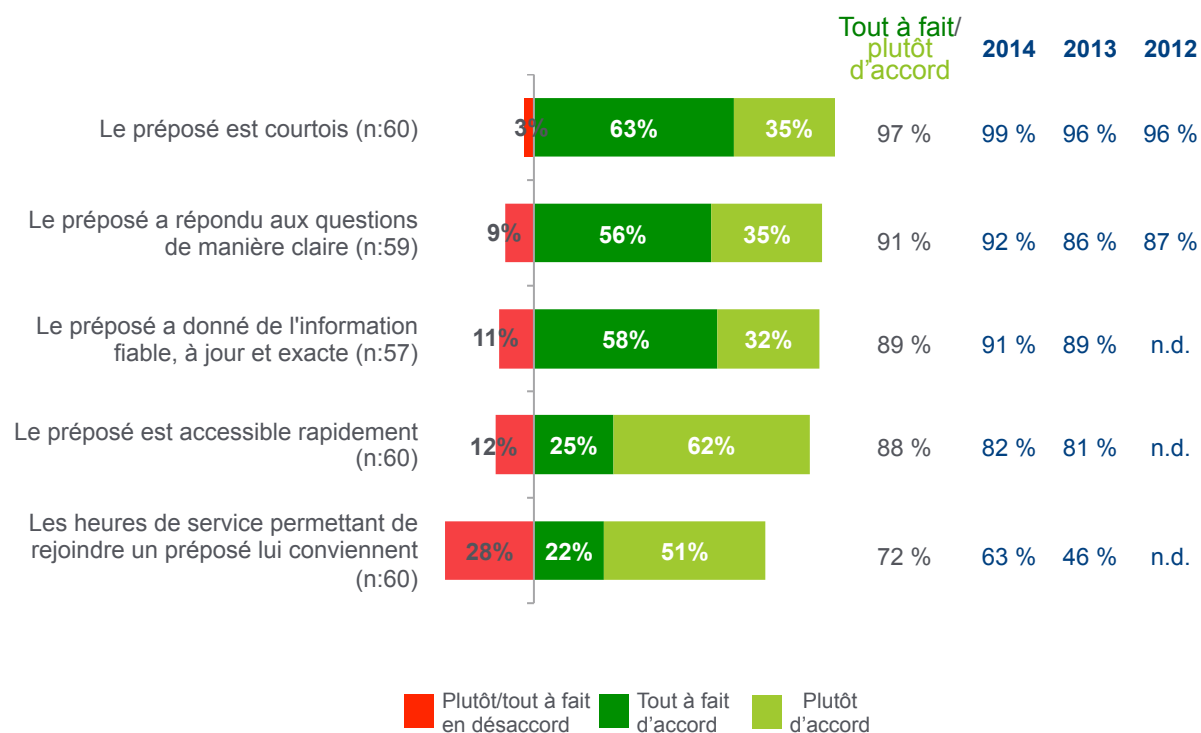
- Les usagers veulent surtout s'informer **des conditions hivernales et des travaux sur le réseau routier**.
- Dans une moindre mesure, on veut également signaler une entrave sur le réseau.

# ÉVALUATION DE LA PRESTATION DE SERVICE DU PRÉPOSÉ



## QC2A/QC2E. Niveau d'accord pour certains énoncés de service concernant le préposé au service téléphonique Québec 511

Base : usagers du service téléphonique qui ont eu recours à un préposé, excluant la non-réponse



■ En 2015, les préposés reçoivent une **excellente évaluation sur chacun des énoncés de service sous leur contrôle.**  
 ■ Un niveau de satisfaction élevé qui se maintient dans le temps.

Par rapport à 2014, une tendance à la hausse pour l'accessibilité au préposé.

Une **amélioration significative** depuis 2013.

QC2A/C2E. « Veuillez nous dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacune des opinions suivantes. »

# Chapitre 4

## LE SERVICE INTERNET

- Motifs d'utilisation du service Internet Québec 511
- Satisfaction à l'égard du service Internet Québec 511

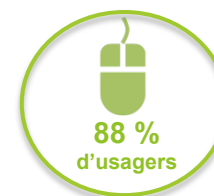
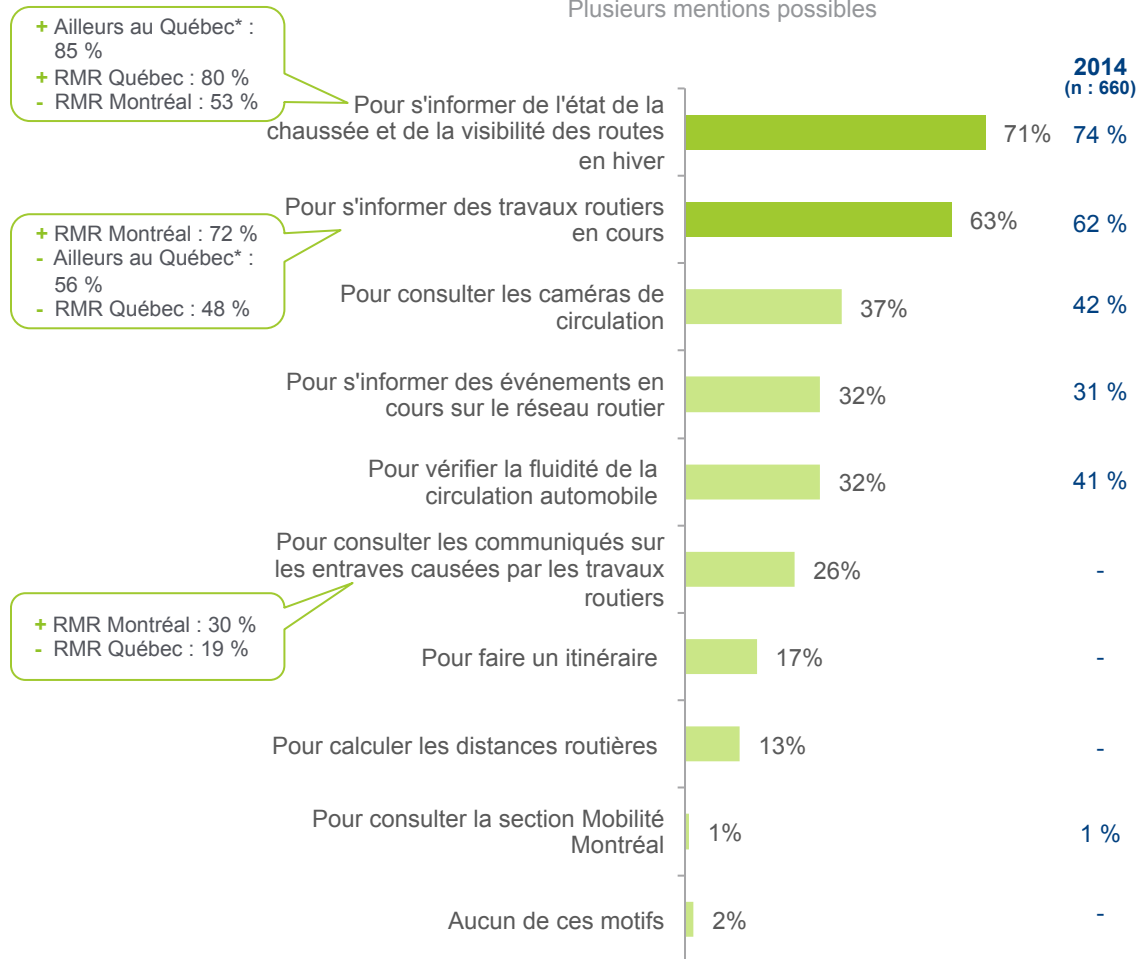


# MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE INTERNET QUÉBEC 511



## QD1. Motifs d'utilisation du site Internet Québec 511

Base : usagers du service Internet Québec 511 (n : 674), excluant la non-réponse  
Plusieurs mentions possibles



- À l'instar du service téléphonique, le site Web de Québec 511 est surtout utilisé pour s'informer de **l'état des routes en hiver ou des travaux routiers en cours**.
- Dans une moindre mesure, les usagers veulent vérifier la présence d'entraves à la fluidité de la circulation automobile, en consultant, entre autres, les caméras de circulation.
- Peu de changements par rapport à l'édition précédente.

- Les conducteurs vivant à l'extérieur de la région de Montréal cherchent davantage à s'informer de l'état des routes en hiver.
- Les conducteurs de la région de Montréal sont plus à l'affût d'informations sur la présence de travaux routiers en cours que leurs homologues de la région de Québec ou d'ailleurs au Québec.

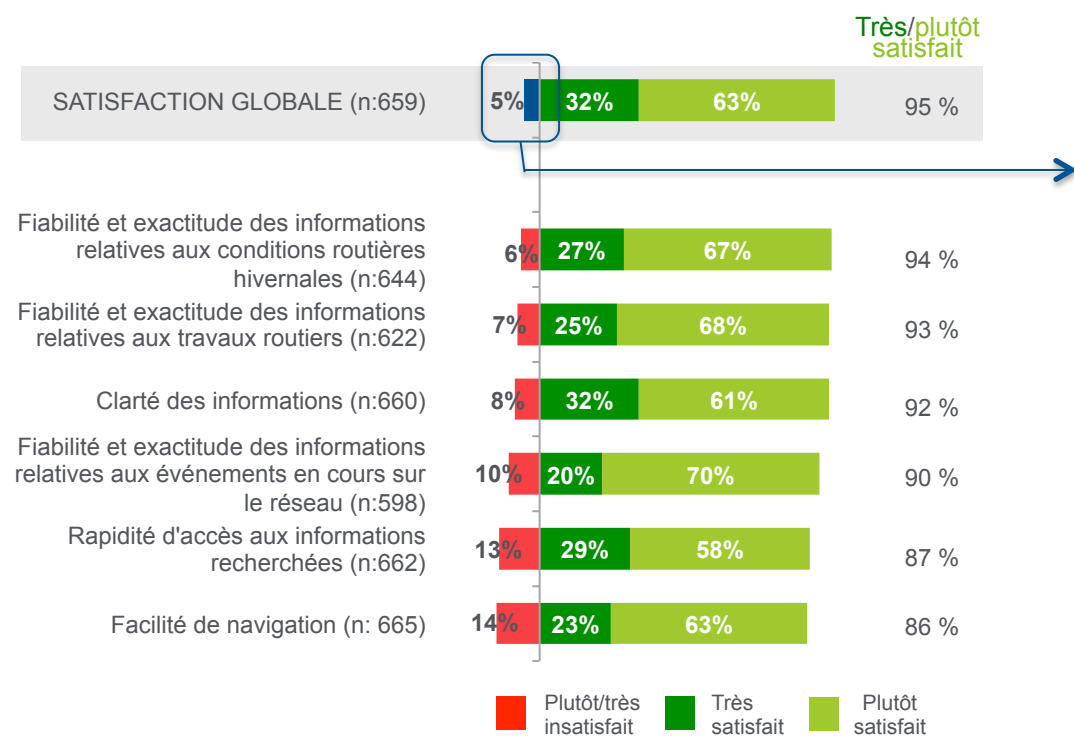
\* : L'ensemble des régions au Québec excluant les RMR de Montréal et de Québec.

# SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE INTERNET QUÉBEC 511



## QD2/QD5. Satisfaction générale et par dimension du service Internet Québec 511

Base : usagers du service interne de Québec 511, excluant la non-réponse



## QD3. Motifs d'insatisfaction générale

Base : usagers du service Internet insatisfaits (très ou plutôt insatisfait, n : 37), plusieurs réponses possibles



- Un taux de **satisfaction globale très élevé.**
- Un haut niveau de satisfaction pour chacune des dimensions du service.

QD2. « De façon générale, diriez-vous que vous êtes... du service Internet Québec 511? »

QD5A/QD5E. « Pour chacun des aspects suivants concernant le service Internet Québec 511, veuillez nous dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e). »

# ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION DU SERVICE INTERNET QUÉBEC 511



## QD2/QD5. Satisfaction générale et par dimension du service Internet Québec 511

Base : usagers du service Internet Québec 511, excluant la non-réponse

	2015	2014	2013	2012
(%)				
SATISFACTION GLOBALE	95	93	96	94
E) Fiabilité et exactitude des informations – Conditions routières hivernales	94	91	94	92
F) Fiabilité et exactitude des informations – Travaux routiers	93	92	92	92
A) Clarté des informations	92	91	95	90
G) Fiabilité et exactitude des informations – Événements en cours sur le réseau	90	89	88	n.d.
D) Rapidité d'accès aux informations recherchées	87	84	88	87
C) Facilité de navigation	86	84	87	89



- Un niveau de satisfaction très élevé qui se maintient dans le temps, tant pour le service dans son ensemble que pour chacun de ses aspects.
- Par rapport à 2014, une tendance à la hausse pour plusieurs indicateurs.

# Chapitre 5

## LES APPLICATIONS MOBILES POUR IPHONE, ANDROID OU WINDOWS PHONE

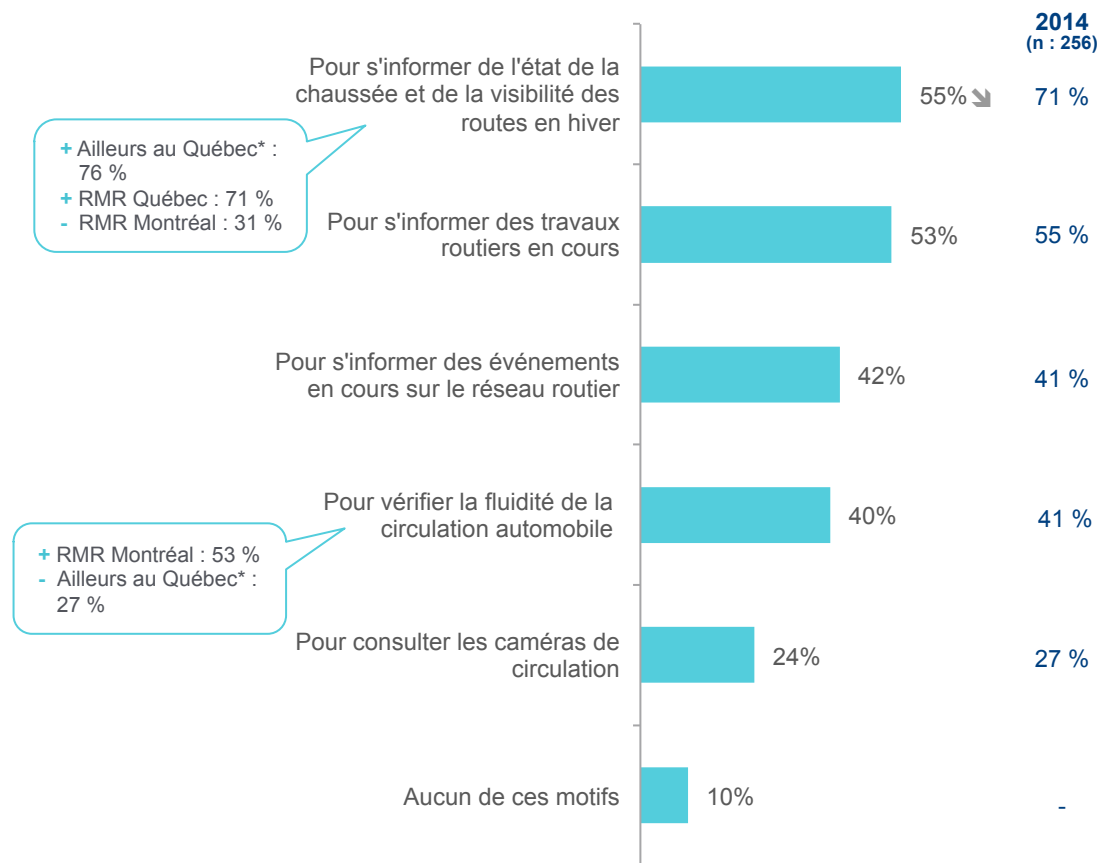
- Motifs d'utilisation d'une application mobile Québec 511
- Satisfaction à l'égard des applications mobiles Québec 511

# MOTIFS D'UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511



## QE1. Motifs d'utilisation d'une application mobile Québec 511

Base : usagers d'une application mobile (n : 284), excluant la non-réponse  
Plusieurs mentions possibles



- À l'instar du service téléphonique et du site Web, l'application mobile de Québec 511 est tout d'abord consultée pour s'informer de **l'état des routes en hiver ou des travaux routiers en cours**.
- La consultation pour les conditions hivernales sur le réseau routier est en baisse de façon significative depuis la dernière année.
- Dans une moindre mesure, les usagers veulent vérifier la présence d'événements pouvant entraver la fluidité de la circulation automobile, en consultant, entre autres, les caméras de circulation.
- Par rapport à l'édition précédente, l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver est un motif qui a connu une baisse significative, peut-être en raison d'un nombre moins important de précipitations.

Comme observé pour le site Web, les conducteurs vivant à l'extérieur de la région de Montréal cherchent davantage à s'informer de l'état des routes en hiver, alors que ceux de la région de Montréal veulent vérifier la fluidité de la circulation automobile.

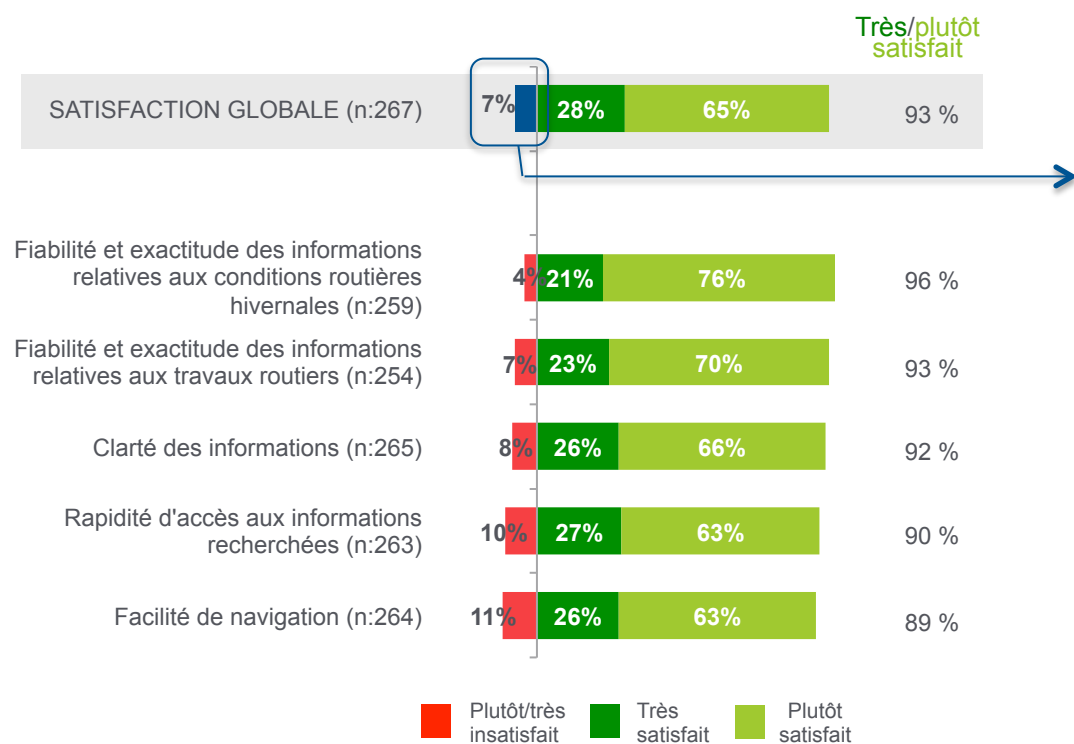
\* : L'ensemble des régions au Québec excluant les RMR de Montréal et de Québec.

# SATISFACTION À L'ÉGARD DES APPLICATIONS MOBILES QUÉBEC 511



## QE2/QE5. Satisfaction générale et par dimension de l'application mobile Québec 511 pour iPhone, Android ou Windows Phone

Base : usagers d'une application mobile Québec 511, excluant la non-réponse



QE3. Motifs d'insatisfaction générale	(n=20)
Système non convivial difficile d'utilisation	n=7
Pas complet, manque d'information	n=5
Pas assez rapide	n=2
Problèmes informatiques	n=2
Informations pas claires	n=1
Informations inexactes/pas à jour	n=1
Ne sait pas	n=6

▪ Un très haut taux de satisfaction pour l'ensemble du service accessible par application mobile et pour chacune de ses composantes.

QE2. « De façon générale, diriez-vous que vous êtes... du service Internet Québec 511? »

QE5A/QE5E. « Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile Québec 511, veuillez nous dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e). »

# ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511 POUR IPHONE, ANDROID OU WINDOWS PHONE



## QE2/QE5. Satisfaction générale et par dimension de l'application mobile Québec 511

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

	2015	2014	2013
(%)			
SATISFACTION GLOBALE	93	93	92
E) Fiabilité et exactitude des informations – Conditions routières hivernales	96 ↗	88	91
F) Fiabilité et exactitude des informations – Travaux routiers	93	88	90
A) Clarté des informations	92	89	92
D) Rapidité d'accès aux informations recherchées	90	86	88
C) Facilité de navigation	89	87	88



- Un niveau de satisfaction **très élevé qui se maintient dans le temps**, tant pour la satisfaction globale que pour chacun des aspects du service.
- Par rapport à 2014, une **hausse significative** au plan statistique de la satisfaction envers la fiabilité et l'exactitude des informations sur les travaux routiers.
- Une tendance à la hausse pour tous les autres aspects du service.

# Chapitre 6

## LES INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL ET MÉDIAS SOCIAUX

- Intérêt pour recevoir de l'information en temps réel
- Comportements envers le compte Twitter Québec 511
- Comportement envers le compte Facebook Québec 511

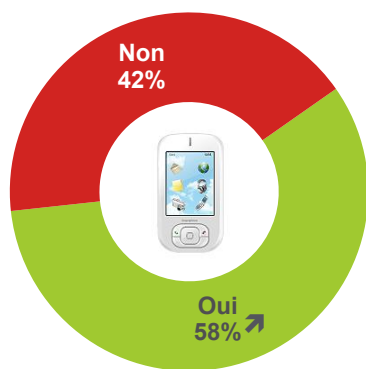


# INTÉRÊT POUR RECEVOIR DE L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL



## QH1. Avez-vous un téléphone intelligent?

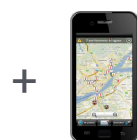
Base : usagers du service Québec 511 qui n'ont pas eu recours à une application mobile Québec 511 (n : 468)



2014  
(50%)

- + 18-34 ans : 78 %
- + 35-44 ans : 73 %
- 55 ans et + : 42 %
- + RMR Montréal : 66 %
- Ailleurs au Québec\* : 47 %
- + Travailleurs à temps plein : 68 %

Depuis 2014, le taux de détention d'un téléphone intelligent **a augmenté** chez les usagers du service Québec 511 n'utilisant pas une application mobile.



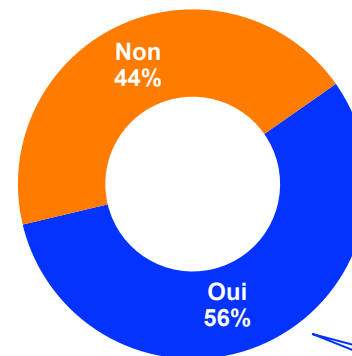
74 %  
des usagers  
de Québec  
511

2014  
(67%)

Depuis 2014, le taux de détention d'un téléphone intelligent **a augmenté** chez l'ensemble des usagers du service Québec 511

## QH2. Souhaiteriez-vous recevoir de l'information en temps réel sur votre téléphone intelligent concernant des routes ou des régions que vous auriez sélectionnées?

Base : clients du service Québec 511 ayant un téléphone intelligent ou ayant utilisé une application mobile Québec 511 (n : 561)



2014  
(52%)

+ 35-44 ans : 69 %

- Un **grand intérêt** à recevoir de l'information en temps réel sur le réseau routier sélectionné chez les détenteurs de téléphone intelligent.
- Une intention à la hausse depuis l'an dernier.

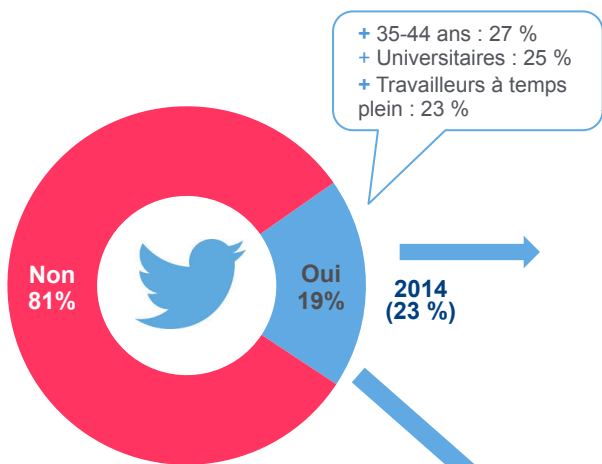
\* : L'ensemble des régions au Québec excluant les RMR de Montréal et de Québec.

# COMPORTEMENTS ENVERS LE COMPTE TWITTER DE QUÉBEC 511



## Q11. Avez-vous un compte Twitter?

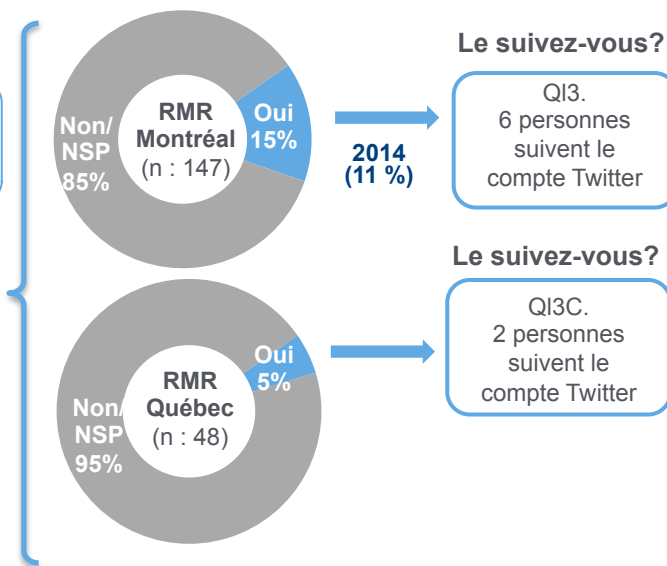
Base : usagers du service Québec 511 (n : 768)



- Une **minorité** d'usagers détiennent un compte Twitter.
- Le taux de détention présente une tendance à la baisse par rapport à celui de 2014.

## Q12. Connaissez-vous le compte Twitter de Québec 511 (région de Montréal)? Q13B. Région de Québec? Q15. Intérêt pour un compte Twitter Québec 511 – ailleurs au Québec?

Base : clients de la région de Montréal ou de Québec ayant un compte Twitter



### Le suivez-vous?

Q13.  
6 personnes suivent le compte Twitter

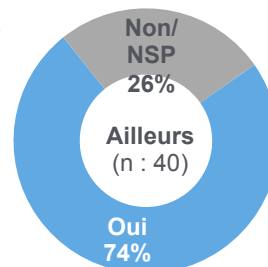
### Le suivez-vous?

Q13C.  
2 personnes suivent le compte Twitter

**Notoriété très faible** du compte Twitter Québec 511, mais qui tend à croître dans la région de Montréal.

## Q15. Intérêt pour un compte Twitter Québec 511 – ailleurs au Québec?

Base : clients d'ailleurs au Québec ayant un compte Twitter



Q16A.  
(n : 29)  
Un intérêt pour s'informer sur les entraves à la circulation, les conditions routières difficiles, les routes fermées, la congestion routière et les travaux routiers.

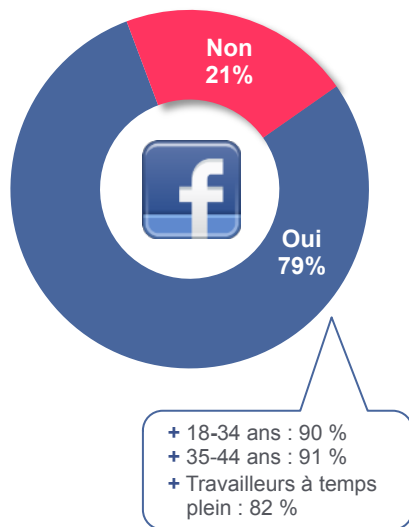
Un **intérêt très fort** pour un compte Twitter Québec 511 ailleurs au Québec.

# COMPORTEMENTS ENVERS LE COMPTE FACEBOOK DE QUÉBEC 511



## Q17. Avez-vous un compte Facebook?

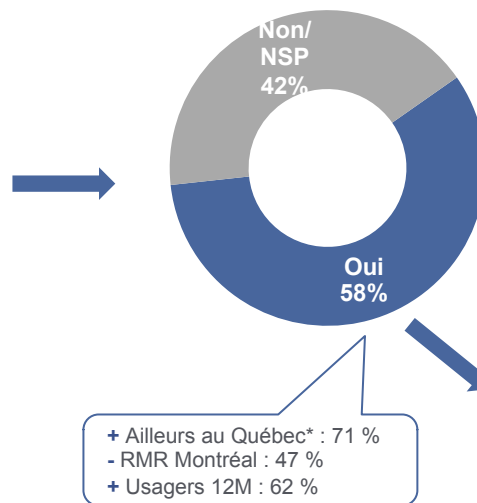
Base : usagers du service Québec 511 (n : 768)



Une forte **majorité** d'utilisateurs détient un compte Facebook.

## Q18. Si un compte Facebook du service d'information Québec 511 était disponible pour votre région, seriez-vous intéressé à le suivre?

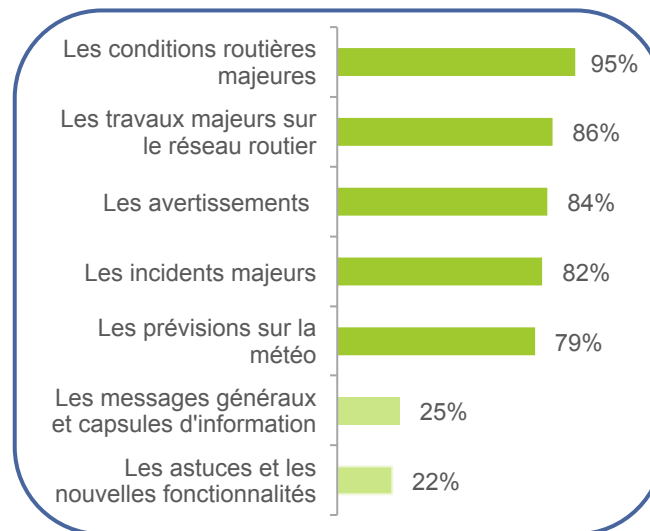
Base : clients du service Québec 511 ayant un compte Facebook, excluant la non-réponse (n : 592)



Un **intérêt marqué** pour une page Facebook Québec 511 auprès des détenteurs d'un compte de ce média social.

## Q19A. Informations désirées parmi les suivantes

Base : clients ayant un compte Facebook et intéressés à suivre celui du service Québec 511, excluant la non-réponse (n : 329)



\* : L'ensemble des régions au Québec excluant les RMR de Montréal et de Québec.

# Chapitre 7

## LES NON-USAGERS

- Profil des non-usagers
- Motifs de non-utilisation du service Québec 511
- Sources d'information consultées avant les déplacements routiers

# PROFIL DES NON-USAGERS DE QUÉBEC 511



## PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES NON-USAGERS

Base : tous les non-usagers, excluant la non-réponse (n : 515)

RÉGIONS	Total (n : 515) (%)
Montréal	21
Montérégie	18
Laurentides	7
Lanaudière	6
Québec	10
Chaudière-Appalaches	6
Laval	5
Autre	27

DISTANCE PARCOURUE/AN	Total (n : 515) (%)
Moins de 10 000 km	37
10 000-20 000 km	32
20 000-25 000 km	16
25 000-30 000 km	8
Plus de 30 000 km	7

EXPÉRIENCE DE CONDUITE	Total (n : 515) (%)
Moins de 10 ans	15
10-19 ans	19
20-30 ans	16
Plus de 30 ans	50

SEXE	Total (n : 515) (%)
Homme	53
Femme	47

OCCUPATION	Total (n : 515) (%)
Travailleur	66
Sans emploi	4
Étudiant	5
Retraité	25

ÂGE	Total (n : 515) (%)
18-34 ans	27
35-44 ans	16
45-54 ans	20
55 ou plus	37

SCOLARITÉ	Total (n : 515) (%)
Secondaire ou moins	41
Collégiale	25
Universitaire	34

REVENU DU MÉNAGE	Total (n : 515) (%)
Moins de 40 000 \$	25
40 000-60 000 \$	26
60 000-80 000 \$	20
80 000- 100 000 \$	13
Plus de 100 000 \$	16

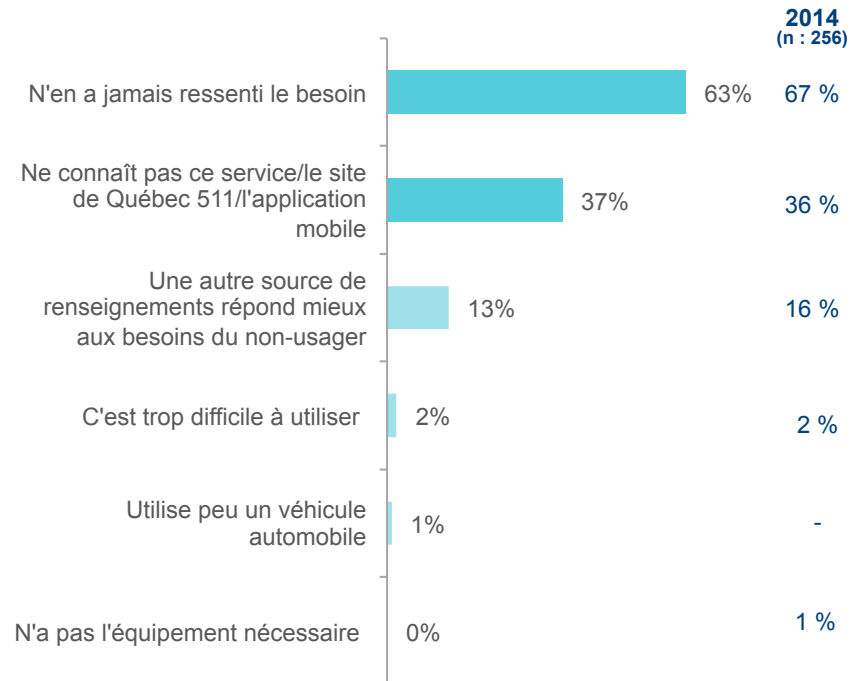
- Un profil majoritairement constitué de travailleurs, de retraités et de conducteurs expérimentés qui font toutefois **un usage plus restreint de leur véhicule automobile** par rapport aux usagers du service Québec 511.
- Les non-usagers ont des revenus ainsi qu'un niveau de scolarité moins élevés que les usagers.

## MOTIFS DE NON-UTILISATION DU SERVICE QUÉBEC 511



### QSEL4. Pourquoi n'avez-vous jamais utilisé le service téléphonique, le site Internet ou l'application mobile pour téléphone intelligent de Québec 511?

Base : non-usagers du service Québec 511, plusieurs réponses possibles



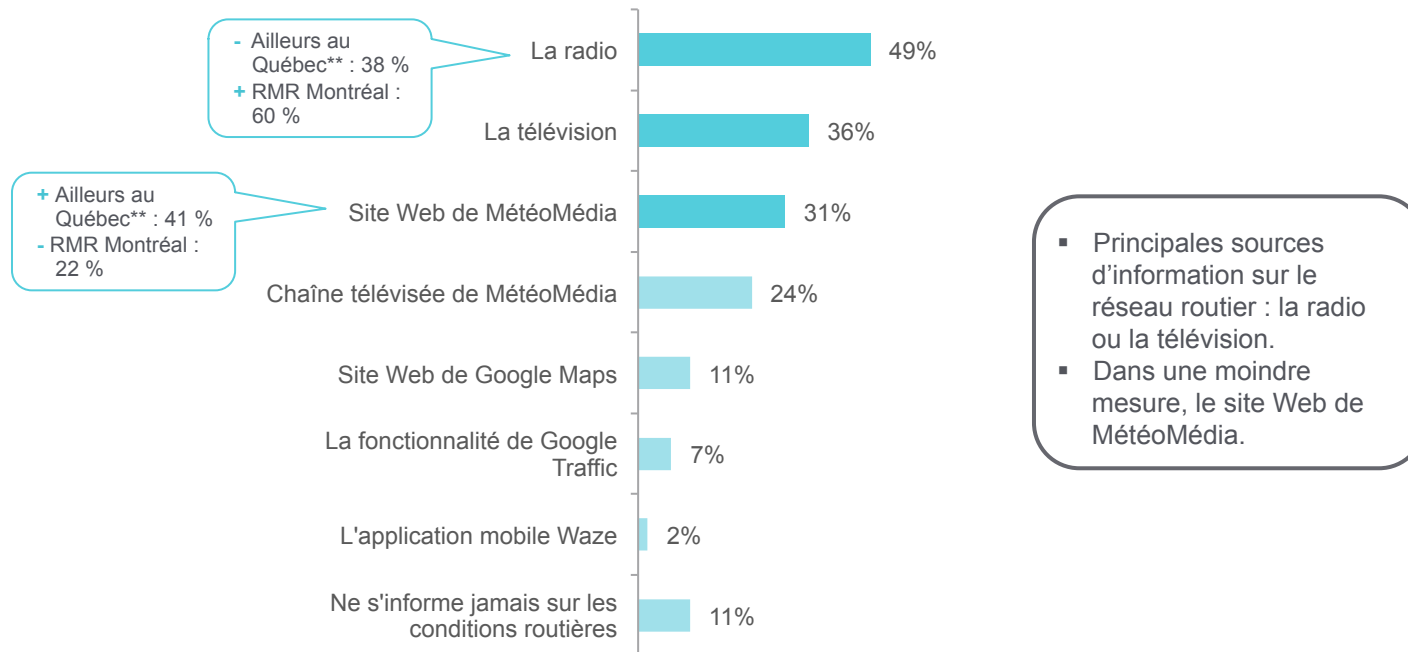
- En premier lieu : pas de besoin réel pour le service Québec 511.
- Dans une moindre mesure, une méconnaissance du service.

# SOURCES D'INFORMATION CONSULTÉES AVANT LES DÉPLACEMENTS ROUTIERS



## QSEL5. Quelles sources de renseignements utilisez-vous pour vous informer sur l'état du réseau routier avant vos déplacements?

Base : non-usagers du service Québec 511, plusieurs réponses possibles



\* Pour cette question, certains choix de réponse ont été ajoutés (la télévision, le site Internet de Google Maps, la fonctionnalité Google Traffic, l'application mobile Waze), alors que d'autres ont été retirés (les émissions matinales à la télévision, aux nouvelles à la radio ou à la télévision, Google (Maps, Traffic)). Seuls les choix comparables pour 2014 sont présentés.

\*\* : L'ensemble des régions du Québec en excluant les RMR de Montréal et de Québec.

# Conclusions

---



# CONCLUSIONS



## FORCES

- Le service Québec 511 présente un taux d'utilisation stable qui se maintient dans le temps.
- Sa clientèle est essentiellement constituée d'utilisateurs actifs qui l'ont utilisé au cours des 12 derniers mois.
- Il constitue la source d'information la plus citée par les usagers du service Québec 511.
- Ses trois interfaces, service téléphonique, site Web et application mobile, reçoivent globalement une excellente appréciation de la part des usagers.
- L'un des aspects de service les moins bien évalués lors des éditions passées, telles que les heures d'accès du service téléphonique, obtient un taux de satisfaction en croissance et nettement plus élevé en 2015 par rapport à celui de l'édition 2013.

## FAIBLESSES

- Le service des préposés n'est utilisé que par une faible minorité et la demande pour un contact téléphonique présente une tendance à la baisse.
- Ces constats indiquent une préférence croissante pour des interfaces offrant autonomie, accessibilité, rapidité et disponibilité de l'information en tout temps. Ceci peut expliquer la popularité du site Web de Québec 511 auprès des usagers ainsi qu'une tendance à la hausse de l'utilisation de ses applications mobiles.
- La présence du service Québec 511 sur le média social Twitter est très peu connue des usagers qui détiennent un compte Twitter.

## OPPORTUNITÉS

- Une demande accrue pour de l'information en temps réel sur les conditions routières et les entraves à la circulation.
- L'intérêt marqué pour l'utilisation d'un média social (surtout Facebook) comme sources d'information sur le réseau routier témoigne d'un besoin d'information en temps réel.
- Le taux de détention d'un téléphone intelligent chez les usagers qui n'utilisent pas une application mobile Québec 511 est en croissance et touche maintenant une majorité d'entre eux. Il y a là un potentiel de croissance auprès de cette clientèle technophile.
- Une segmentation des usagers selon une période d'utilisation bien précise (usagers 12 mois, usagers de plus de 12 mois et ex-usagers) permettra de suivre plus finement les besoins et les attentes de la clientèle.

## MENACES

- L'offre d'outils offrant de l'information en temps réel, tels que Google Maps et Google Traffic, a pris une réelle ampleur cette année auprès des usagers du service Québec 511.
- L'offre d'interfaces de consultation s'intensifie avec la présence de nouvelles applications mobiles telles que Waze.
- Ces outils indiquent un marché évoluant de plus en plus vers un besoin d'information en temps réel et dans lequel le service Québec 511 devra prendre sa place.
- Avec la présence accrue de travaux sur le réseau routier ainsi qu'un achalandage automobile allant en croissant en milieu urbain et donc susceptible d'occasionner plus régulièrement des entraves à la circulation, l'accès rapide à des informations précises et constamment mises à jour constitue encore plus cette année un enjeu de plus en plus important pour les organismes dédiés à la diffusion de l'état du réseau routier.

# Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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

**APPROCHE GÉNÉRALE** Contrairement aux éditions précédentes pour lesquelles deux sondages (par Internet et par téléphone) étaient menés en parallèle, les résultats de l'édition 2015 proviennent seulement d'un sondage par Internet.

**PLAN DE SONDAGE** **Population cible et sélection du répondant**

- Le sondage Internet a été réalisé auprès du panel Or de SOM et, plus particulièrement, auprès des titulaires d'un permis de conduire valide au Québec. Ce panel est constitué d'internautes de 18 ans ou plus recrutés aléatoirement lors de nos omnibus ou autres sondages téléphoniques totalement aléatoires dans la population en général.
- Tout d'abord, SOM a procédé au tirage d'un échantillon de panélistes en filtrant ceux âgés de 25 ans ou plus et qui ne sont pas titulaires de permis de conduire. Par la suite, deux questions de sélection ont permis de retenir les titulaires d'un permis de conduire valide au Québec qui ont déjà utilisé les services de Québec 511.
- Pour les non-usagers du service, une procédure de sélection aléatoire a été appliquée afin d'interroger environ un répondant sur trois, puis deux sur trois à compter du 2 mars afin d'atteindre un quota de 500 répondants.
- Enfin, les répondants qui ne sont pas titulaires d'un permis de conduire valide sont considérés comme inadmissibles aux fins de la présente étude.

**Plan d'échantillonnage**

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

	Ensemble	RMR de Montréal	RMR de Québec	Ailleurs au Québec
Usagers	768	305	230	233
Non-usagers	515	206	155	154

- QUESTIONNAIRE**
- Le questionnaire de base a été développé par le MTQ selon les versions des éditions précédentes de cette étude. Certaines questions ont été ajoutées et d'autres retirées. Par la suite, SOM a procédé à la révision, l'informatisation et la traduction du questionnaire. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant.
  - La durée moyenne d'entrevue (combinant les questionnaires complétés auprès des usagers et non-usagers) a été de 5 minutes. La version finale des questionnaires est présentée en annexe 2.

**COLLECTE** **Période de collecte**  
Du 26 février au 4 mars 2015.

**Mode d'entrevue**

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 : 42,5 %.

## MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)



### RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

#### RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB

Taille de l'échantillon	8 058
Nombre d'entrevues visées	MAX
<b>INVITATIONS ENVOYÉES</b>	
Invitations envoyées (A)	6 182
Adresse de courriel sur la liste noire	5
<b>UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE</b>	
Questionnaires complétés	1 283
Hors de la population visée	903
Accès lorsqu'un quota est atteint	431
Unité jointe répondante totale (B)	2 617
<b>UNITÉ JOINTE TARDIVE</b>	
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0
Accès lorsque collecte terminée	17
<b>UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE</b>	
Abandon durant le questionnaire	76
Désabonnement	6
Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
<b>UNITÉ JOINTE TOTALE (C)</b>	2 716
<b>UNITÉ NON JOINTE</b>	
Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Quota de l'utilisateur dépassé	3
Détection par antipourriels	0
Autres messages de retour non reconnus	6
Unité non jointe totale (D)	9
<b>UNITÉ INEXISTANTE</b>	
Courriel invalide (usager@)	18
Courriel invalide (@domaine)	1
Unité inexistante totale (E)	19
<b>TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))</b>	<b>44,1 %</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)</b>	<b>96,4 %</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))</b>	<b>42,5 %</b>

### PONDÉRATION ET TRAITEMENT

- Les données sont pondérées, pour l'ensemble des titulaires de permis de conduire incluant ceux qui n'utilisent pas Québec 511, afin de refléter la distribution des titulaires de permis de conduire selon les plus récentes statistiques de la Société de l'assurance automobile du Québec.
- Afin de tenir compte d'un échantillon de non-usagers, une pondération en deux phases a été réalisée selon la procédure suivante :
  - Dans une première phase, une pondération par itération a été effectuée sur l'ensemble de tous les répondants de la question SEL3 (n=2 113) sondant l'utilisation du service Québec 511. Les données ont été pondérées d'abord en fonction de la distribution des titulaires de permis selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec) en raison de la stratification; ensuite selon l'âge (cinq groupes d'âge), le sexe (deux sexes) et les régions administratives (Montréal, Laval, Capitale-Nationale, Montérégie, autres) de la SAAQ. On obtient alors une première distribution pondérée des usagers et non-usagers selon les régions administratives.
  - Dans un deuxième temps, une deuxième pondération par itération a été appliquée auprès des répondants de l'enquête (n=1 283). Les données ont été pondérées, toujours à partir des statistiques populationnelles de la SAAQ, d'abord selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec); ensuite selon l'âge (cinq groupes d'âge), le sexe (deux sexes) ainsi que les régions administratives (Montréal, Laval, Capitale-Nationale, Montérégie, autres). La pondération se terminait en rétablissant les proportions usagers/non-usagers par région administrative (Montréal, Laval, Capitale-Nationale, Montérégie, autres) estimées à la première phase.
  - Les données sont ensuite traitées à l'aide du progiciel spécialisé Mactab. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière d'analyse qui inclut toutes les variables jugées pertinentes pour l'analyse des résultats.

### MARGES D'ERREUR

- Les marges d'erreur présentées à la page suivante tiennent compte de l'effet de plan. L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues complétées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération.
- L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants.
- Par exemple, au tableau de la page suivante, pour l'ensemble des répondants usagers du service Québec 511, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple ayant une taille de 582 (soit  $768 \div 1,319$ ).
- La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée. En effet, la marge d'erreur est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.
- Le tableau de la page suivante présente les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

## MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Ensemble	A utilisé le service téléphonique, le site Internet ou l'application mobile de Québec 511	
		Usagers (Oui)	Non-usagers (Non, jamais)
NOMBRE D'ENTREVUES	1283	768	515
EFFET DE PLAN	1,616	1,319	1,324
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	±0,7 %	±0,8 %	±1,0 %
95 % ou 5 %	±1,5 %	±1,8 %	±2,2 %
90 % ou 10 %	±2,1 %	±2,4 %	±3,0 %
80 % ou 20 %	±2,8 %	±3,2 %	±4,0 %
70 % ou 30 %	±3,2 %	±3,7 %	±4,6 %
60 % ou 40 %	±3,4 %	±4,0 %	±4,9 %
<b>50 % (MARGE MAXIMALE)</b>	±3,5 %	±4,1 %	±5,0 %

## MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Ensemble	Régions administratives			
		Québec	Montréal	Montérégie	Ailleurs
NOMBRE D'ENTREVUES	1283	310	194	237	542
EFFET DE PLAN	1,616	2,172	1,369	1,336	1,452
PROPORTION :					
99 % ou 1 %	±0,7 %	±1,6 %	±1,6 %	±1,5 %	±1,0 %
95 % ou 5 %	±1,5 %	±3,6 %	±3,6 %	±3,2 %	±2,2 %
90 % ou 10 %	±2,1 %	±4,9 %	±4,9 %	±4,4 %	±3,0 %
80 % ou 20 %	±2,8 %	±6,6 %	±6,6 %	±5,9 %	±4,1 %
70 % ou 30 %	±3,2 %	±7,5 %	±7,5 %	±6,7 %	±4,6 %
60 % ou 40 %	±3,4 %	±8,0 %	±8,1 %	±7,2 %	±5,0 %
<b>50 % (MARGE MAXIMALE)</b>	±3,5 %	±8,2 %	±8,2 %	±7,4 %	±5,1 %



# Annexe 2

QUESTIONNAIRE

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

**MTQ**

**Questionnaire web-2015**

---

*/\**

## **Légende**

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

*\*/*

---

### **/\*Légende**

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

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

Q\_Bi                        Bonjour, bienvenue à notre questionnaire en ligne.  
->>putech

Q\_MP                        \*Mot de passe\* \_\_\_\_\_

Q\_inputEch                q#SE20JRS=input('SE20JRS') et q#valSE20=input('SE20')  
->>calse20p1

Q\_SE20JRS                \*Auto complétée\* \_\_\_\_\_  
Q\_VALSE20                \*Auto complétée\* \_\_\_\_\_

1=Oui  
2=Non  
9=NSP

**/\*Section 0**                **Sélection\*/**

Q\_sicalSE20p1            si q#SE20JRS>182->SE20 /\*Si donnée vieille > 6 mois\*/  
->>calSE20p2

Q\_incalSE20p2            q#SE20=q#valSE20  
->>calSE20p3

Q\_SE20                    Déterminez-vous un permis de conduire valide au Québec (excluant le permis d'apprenti)?

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

Q\_sicalSE20p3            si q#SE20=1->SEL3  
->>OUT

Q\_SEL3                    Avez-vous déjà utilisé les services Québec 511 Info Transports?

1=Oui->RmpQUOT  
2=Non, jamais

Q\_incalRDM                Q#RDM = random(3)  
->>RmpQUOT

Q\_RDM                    Auto-complétée : \_

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

Q\_QUOT                    Auto-complétée pour gestion des quotas

1=Utilisateurs  
2=Non-utilisateurs

Q\_sicalQUOT            si QUOTA1 atteint->FINQUOTA  
->>calSEL4

---

**/\*Légende**

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

**/\*Note :** Demander SEL4a et SEL5a une fois sur 3 auprès des non-utilisateurs\*/

Q\_sicalSEL4

si Q#SEL3=1->A01  
si Q#RDM=1,2->SEL4a /\*Changé le 2-MARS\*/

->>SD1

Q\_SEL4a

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

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

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

Q\_SEL5a

Quelles sources de renseignements utilisez-vous pour vous informer sur l'état du réseau routier (ex. : conditions routières hivernales, les travaux routiers, fluidité de la circulation) avant vos déplacements ?  
\*Vous pouvez indiquer jusqu'à 3 réponses.\*

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

<<2=Le site internet de Météomédia  
3=La chaîne télévisée de Météomédia  
4=La radio  
5=La télévision  
31=L'application mobile INRIX  
32=L'application mobile Waze  
33=Le site web de Google Maps  
34=La fonctionnalité Google traffic  
90=Autre source d'information (précisez dans la boîte ci-dessous)<précisez>  
95=Je ne m'informe jamais sur les conditions routières  
99=\*Je préfère ne pas répondre>>

->>SD1 /\* 1/3 des NON-UTILISATEURS \*/

---

**/\*Légende**

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

**/\*Section A - Général\*/**

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

Q\_A01 Avez-vous utilisé les services de Québec 511 Info Transports ((G au cours des 12 DERNIERS mois))?

1=Oui  
2=Non  
9=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_A02 Comptez-vous utiliser les services de Québec 511 Info Transports ((G au cours des 12 PROCHAINS mois))?

1=Oui  
2=Non->A03  
9=\*Je préfère ne pas répondre

->>A1a

Q\_A03 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous l'intention DE NE PAS UTILISER les services de Québec 511 Info Transports ((G au cours des 12 PROCHAINS mois))?

\*Vous pouvez indiquer jusqu'à 3 réponses.\*

\*Exclusif=(A03,A03NSP)

<< \_\_\_\_\_  
95=Je n'ai plus besoin de m'informer sur les conditions routières\*suf NSP  
99=\*Je préfère ne pas répondre>>

Q\_A1a Quelles sont les sources d'information sur l'état du réseau routier que vous consultez pour planifier vos déplacements?

\*Vous pouvez indiquer jusqu'à 3 réponses.\*

\*choix multiples  
\*choixminmax=1,3  
\*selectif=95,99

1=Le service Québec 511 (téléphonique, Web, iPhone, Android, Windows Phone)  
2=Le site internet de Météomédia  
3=La chaîne télévisée de Météomédia  
4=La radio  
5=La télévision  
31=L'application mobile INRIX  
32=L'application mobile Waze  
33=Le site web de Google Maps  
34=La fonctionnalité Google traffic  
90=Autre source d'information (précisez dans la boîte ci-dessous)<précisez>  
95=Je ne m'informe jamais sur les conditions routières  
99=\*Je préfère ne pas répondre

---

**/\*Légende**

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

Q_A2b	Les informations suivantes vous seraient-elles très, assez, peu ou pas du tout utiles pour planifier vos déplacements routiers dans votre municipalité ou ailleurs au Québec?
*format matriciel	Les travaux routiers municipaux en cours
	1=Très 2=Assez 3=Peu 4=Pas du tout 8=*Ne s'applique pas 9=* Je préfère ne pas répondre
Q_A2d	Des informations en temps réel sur les espaces de stationnements sur rues disponibles dans les grandes villes urbaines telles que Montréal, Québec ou Sherbrooke
*format matriciel	
Q_A2e	L'horaire et les trajets du transport en commun dans votre municipalité
*format matriciel	
Q_A2i	Des informations diffusées sur les panneaux à messages variables
*format matriciel	
Q_A2l	La localisation des bornes de recharge pour les véhicules électriques
*format matriciel	
Q_A2h	Le temps de parcours de votre itinéraire en temps réel en tenant compte des entraves à la circulation (par exemple travaux, congestion, accidents, pannes majeures sur le réseau routier, etc.)
*format matriciel	
Q_A2j	Les voies réservées sur les autoroutes dédiées au transport en commun et/ou au co-voiturage
*format matriciel	
Q_A2k	Les prévisions météo
*format matriciel	
Q_A5a	Avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais...
	Le service ((G téléphonique)) Québec 511
*uniforme=100,25,oui	
*format matriciel	1=Régulièrement 2=Occasionnellement 3=Rarement 4=Jamais 9=*Je préfère ne pas répondre

---

**/\*Légende**

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

- Q\_A5b Le site ((G **internet**)) Quebec511.info (ou http://www.quebec511.info)  
\*format matriciel
- Q\_A5c L'((G **application mobile**)) Québec 511 pour iPhone, Android ou Windows Phone  
\*format matriciel
- Q\_A6 Vous est-il arrivé... de modifier votre itinéraire ou vos heures de déplacement après avoir consulté Québec 511?
- 1=Régulièrement  
2=Occasionnellement  
3=Rarement  
4=Jamais  
9=\*Je préfère ne pas répondre
- Q\_A7a1 À quel moment avez-vous consulté Québec 511? Est-ce...  
\*Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.\*
- \*choix multiples  
\*choixminmax=1,4  
\*selectif=9
- 1=Quelques jours avant mon déplacement  
2=Quelques heures avant mon déplacement  
3=Tout juste avant de partir et de prendre la route  
4=Pendant mon trajet, en chemin  
9=\*Je préfère ne pas répondre
- Q\_A7b1 De manière générale, avez-vous consulté Québec 511...? \*Deux réponses possibles.\*
- \*choix multiples  
\*choixminmax=1,2  
\*selectif=9
- 1=Sur une base quotidienne (avant d'avant travailler par exemple)  
2=De façon occasionnelle lors de déplacements plus importants  
3=Plutôt la fin de semaine  
4=Lors de grands déplacements (par exemple, lors d'un voyage)  
9=\*Je préfère ne pas répondre
- Q\_A8a Pour chacune des affirmations suivantes, veuillez nous dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord.
- De façon générale, les informations routières de Québec 511 m'ont permis...
- De bien planifier mes déplacements
- \*format matriciel
- 1=Tout à fait d'accord  
2=Plutôt d'accord  
3=Plutôt en désaccord  
4=Tout à fait en désaccord  
9=\*Je préfère ne pas répondre

---

**/\*Légende**

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

Q\_A8b De me déplacer en toute sécurité  
\*format matriciel  
Q\_A8c D'éviter la congestion routière  
\*format matriciel  
Q\_A8d D'arriver à destination à temps  
\*format matriciel

**/\*B - TÉLÉPHONE RVI\*/**

Q\_SICALB1 si Q#A5a=1,2,3->B1a  
->>CaID1

Q\_B1a Avez-vous déjà utilisé le ((g **service téléphonique**)) Québec 511...  
\*Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.\*

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

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

Q\_B2 De façon générale, diriez-vous que vous êtes... du service téléphonique Québec 511?

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

**/\*CODI Coder jusqu'à 3 mentions\*/**

Q\_B3a Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait(e) du service téléphonique Québec 511?

\*Exclusif=(B3aau,B3a)

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

---

**/\*Légende**

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



Q\_B5a Pour chacun des aspects suivants concernant le service téléphonique Québec 511, veuillez nous dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e).

La rapidité d'accès aux informations désirées suite à une demande de renseignements

\*format matriciel

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

Q\_B5b La facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale

\*format matriciel

Q\_B5c La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales

\*format matriciel

Q\_B5d La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)

\*format matriciel

Q\_B5e La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux événements en cours sur le réseau routier (pannes, accidents, etc.)

\*format matriciel

### **/\*C - TÉLÉPHONE PRÉPOSÉS\*/**

Q\_C1 Lors de l'utilisation du service téléphonique Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?

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

Q\_C2a Veuillez nous dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacune des opinions suivantes.

De façon générale, ...

Le préposé du service téléphonique Québec 511 est courtois

\*format matriciel

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

Q\_C2b Le préposé du service téléphonique Québec 511 est accessible rapidement

\*format matriciel

---

### **/\*Légende**

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

- Q\_C2c Le préposé du service téléphonique Québec 511 a répondu à mes questions de manière claire  
\*format matriciel
- Q\_C2d Le préposé du service téléphonique Québec 511 m'a donné de l'information fiable, à jour et exacte  
\*format matriciel
- Q\_C2e Les heures de service (8 h à 20 h) qui me permettent de joindre un préposé de Québec 511 me conviennent  
\*format matriciel
- Q\_C3a Parmi les choix suivants, pour quels motifs avez-vous parlé à un préposé du ((G **service téléphonique**)) Québec 511?  
\*Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.\*  
\*choix multiples  
\*choixminmax=1,4  
\*selectif=8,9
- 1=M'informer des conditions routières hivernales ou des travaux routiers en cours  
2=M'informer sur des sujets généraux (ex. au sujet d'un règlement, d'un produit ou d'un service du Ministère, etc.)  
3=Faire une plainte ou un commentaire  
4=Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier  
8=Aucun de ces motifs  
9=\*Je préfère ne pas répondre

---

**/\*Légende**

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

**/\*D – INTERNET\*/**

Q\_SICALD1 SI Q#A5b=1,2,3->calD1b  
->>CALE1

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

Q\_incalD1b lorsque strate=1,3 alors nepaslire Q#D1a=6

Q\_D1a Parmi les choix suivants pour quels motifs avez-vous utilisé le ((g site  
internet)) de Québec 511 (Quebec511.info ou http://www.quebec511.info)?  
\*Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.\*

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

- 1=Pour m'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en  
hiver
- 2=Pour m'informer des travaux routiers en cours
- 3=Pour consulter les caméras de circulation
- 4=Pour m'informer des événements en cours sur le réseau routier  
(accidents, pannes, etc.)
- 10=Pour faire un itinéraire
- 11=Pour calculer les distances routières
- 5=Pour vérifier la fluidité de la circulation automobile
- 6=Pour consulter la section ((i Mobilité Montréal ))
- 12=Pour consulter les communiqués sur les entraves causées par les  
travaux routiers
- 8=Aucun de ces motifs
- 9=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_D2 De façon générale, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), plutôt  
satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e) du site internet Québec  
511?

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

**/\*CODI** Coder jusqu'à 3 mentions\*/

Q\_D3a Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait(e) du service internet Québec  
511?

\*Exclusif=(D3aau,D3a)

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

---

**/\*Légende**

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

Q\_D5a Pour chacun des aspects suivants concernant le site internet Québec 511, veuillez nous dire si vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt insatisfait(e) ou très insatisfait(e).

\*format matriciel La clarté des informations

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

Q\_D5c La facilité de navigation (convivialité et ergonomie)

\*format matriciel

Q\_D5d La rapidité d'accès aux informations recherchées

\*format matriciel

Q\_D5e La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales

\*format matriciel

Q\_D5f La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)

\*format matriciel

Q\_D5g La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux événements en cours sur le réseau (accidents, pannes, fermetures de routes)

\*format matriciel

---

#### /\*Légende

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

**/\*E – APPLICATIONS MOBILES (IPHONE, ANDROID ou WINDOWS PHONE)\*/**

Q\_SICALE1  
->>CALH1

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

Q\_E1a

Parmi les choix suivants, pour quels motifs avez-vous utilisé une ((g **application mobile**)) de Québec 511?

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

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

<<1=Pour m'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité sur les routes en hiver

2=Pour m'informer des travaux routiers en cours

3=Pour consulter les caméras de circulation

4=Pour m'informer des événements en cours sur le réseau routier (accidents, pannes, etc.)

5=Pour vérifier la fluidité de la circulation automobile

8=Aucun de ces motifs

9=\*Je préfère ne pas répondre>>

Q\_E2

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

1=Très satisfait(e)->E5a

2=Plutôt satisfait(e)->E5a

3=Plutôt insatisfait(e)

4=Très insatisfait(e)

9=\*Je préfère ne pas répondre->E5a

**/\*CODI**

Coder jusqu'à 3 mentions \*/

Q\_E3a

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

\*Exclusif=(E3aau,E3a)

<< \_\_\_\_\_ \*suf au

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

Q\_E5a

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

\*format matriciel

La clarté des informations

1=Très satisfait(e)

2=Plutôt satisfait(e)

3=Plutôt insatisfait(e)

4=Très insatisfait(e)

9=\*Je préfère ne pas répondre

---

**/\*Légende**

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

Q_E5c	La facilité de navigation (convivialité et ergonomie)
*format matriciel	
Q_E5d	La rapidité d'accès aux informations recherchées
*format matriciel	
Q_E5e	La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales
*format matriciel	
Q_E5f	La fiabilité et l'exactitude des informations relatives aux travaux routiers (entraves)
*format matriciel	

**/\*H- INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL\*/**

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

Q\_sicalH1 si Q#A5c=1,2,3->H2  
->>H1

Q\_H1 Avez-vous un téléphone intelligent ?

1=Oui  
2=Non->I1  
9=\*Je préfère ne pas répondre->I1

Q\_H2 Souhaiteriez-vous recevoir de l'information en temps réel sur votre téléphone intelligent concernant des routes ou des régions que vous auriez sélectionnées ?

1=Oui  
2=Non  
9=\*Je préfère ne pas répondre

**/\*I- MÉDIAS SOCIAUX\*/**

Q\_I1 Avez-vous un compte ((G **Twitter**))?

1=Oui  
2=Non->I7  
9=\*Je préfère ne pas répondre->I7

---

**/\*Légende**

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

**/\*Note :** **Tri selon la région (strate) \*/**

Q\_sicall2 si strate=2->I2 /\*RMR Montréal \*/  
si strate=1->I3B /\*RMR Québec \*/  
->>i5 /\* Ailleurs au Québec \*/

**/\*Note :** **Pour les répondants de la région de Montréal seulement, les autres allez à QI3B\*/**

Q\_I2 Connaissez-vous le compte ((G **Twitter**)) de Québec 511 (région de Montréal)?

1=Oui  
2=Non->I7  
9=\*Je préfère ne pas répondre->I7

Q\_I3 Le suivez-vous...?

1=Oui  
2=Non->i4a  
9=\*Je préfère ne pas répondre

->>i7

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

Q\_I3B Connaissez-vous le compte ((G **Twitter**)) de Québec 511 (région de Québec)?

1=Oui  
2=Non->I7  
9=\*Je préfère ne pas répondre->I7

Q\_I3C Le suivez-vous...?

1=Oui  
2=Non->i4a  
9=\*Je préfère ne pas répondre

->>i7

---

**/\*Légende**

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

**/\*Note :** Pour Québec et Montréal, si ne suit pas le compte (QI3=2 ou QI3C=2), sinon aller à QI7\*/

Q\_I4a Quelles informations parmi les suivantes vous inciteraient à suivre davantage le compte ((G **Twitter**)) de Québec 511?  
\*Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.\*

\*choix multiples  
\*choixminmax=1,7  
\*selectif=8,9

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

->>I7

**/\*Note :** Pour les répondants à l'extérieur des régions de Montréal ou de Québec, les autres allez à QI7\*/

Q\_I5 Si un compte ((G **Twitter**)) du service d'information Québec 511 était disponible pour votre région, seriez-vous intéressé à le suivre?

- 1=Oui
- 2=Non->I7
- 9=\*Je préfère ne pas répondre->I7

Q\_I6a Quelles informations parmi les suivantes souhaiteriez-vous y retrouver?  
\*Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.\*

\*choix multiples  
\*choixminmax=1,7  
\*selectif=8,9

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

---

#### **/\*Légende**

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



- /\* POUR TOUS\*/**
- Q\_I7 Avez-vous un compte ((G **Facebook**))?
- 1=Oui  
2=Non->SD1  
9=\*Je préfère ne pas répondre->SD1
- Q\_I8 Si un compte ((G **Facebook**)) du service d'information Québec 511 était disponible pour votre région, seriez-vous intéressé à le suivre?
- 1=Oui  
2=Non->SD1  
9=\*Je préfère ne pas répondre->SD1
- Q\_I9a Quelles informations parmi les suivantes souhaiteriez-vous y retrouver?  
\*Plusieurs réponses possibles, cochez tout ce qui s'applique.\*
- \*choix multiples  
\*choixminmax=1,7  
\*selectif=8,9
- 1=Conditions routières majeures  
2=Prévisions sur la météo (tempête, verglas, etc.)  
3=Travaux majeurs sur le réseau routier  
4=Avertissements (fermeture de routes, smog, etc.)  
5=Incidents majeurs (carambolage, inondation, etc.)  
6=Messages généraux et capsules d'information  
7=Astuces et nouvelles fonctionnalités (ex. : terminologie des conditions routières, etc.)  
8=Aucune de ces informations  
9=\*Je préfère ne pas répondre
- /\*Section Questions de classification.\*/**
- Q\_SD1 Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire?
- 1=3 ans ou moins  
2=4 à 9 ans  
3=10 à 19 ans  
4=20 à 30 ans  
5=Plus de 30 ans  
9=\*Je préfère ne pas répondre

---

**/\*Légende**

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

Q\_SD2 En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec?

1=Moins de 5 000 km (moins de 3 000 mi)  
2=5 000 à 9 999 km (3 000 à 5 999 mi)  
3=10 000 à 19 999 km (6 000 à 11 999 mi)  
4=20 000 à 24 999 km (12 000 à 14 999 mi)  
5=25 000 à 29 999 km (15 000 à 17 999 mi)  
6=30 000 km et plus (18 000 mi et plus)  
9=\*Je préfère ne pas répondre

->>SD4

**/\*Note La question SD3 n'est pas posée dans le volet web\*/**

Q\_SD3 Quelle est la dernière année de scolarité que vous avez terminée?

1=Primaire (7 ans ou moins)  
2=Secondaire (DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans) )  
3=Collégial (DEC de formation préuniversitaire, de formation technique, certificats (CEP), attestations (AEC) ou diplômes de perfectionnement (DEP) )  
4=Universitaire certificats et diplômes  
5=Universitaire 1er cycle, baccalauréat (y compris cours classique)  
6=Universitaire 2e cycle, maîtrise  
7=Universitaire 3e cycle, doctorat  
90=Autre <précisez>  
99=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_SD4 Quelle est votre occupation principale?

1=Travailleur à temps plein (30 heures ou plus par semaine)  
2=Travailleur à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)  
3=En recherche d'emploi (Assurance-emploi/assurance sociale)  
4=À la maison sans chercher d'emploi  
5=Étudiant  
6=Retraité  
9=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_SD5 Parmi les catégories suivantes, laquelle reflète le mieux le REVENU total avant impôt de tous les membres de votre foyer pour l'année 2013?

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

->>calFIN

---

#### **/\*Légende**

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

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

Q\_sicalFIN si q#QUOT=2 et q#SEL4a#1,2,3,4,90,99->OUT /\*OUT si non-utilisateur + non-retenu 1 fois sur 3 \*/  
->>FIN

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

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

\*\*\*informations

Projet=MTQ51115WEB  
Fichier=FMTQ51115WEB  
Reseau=serveur1:P15086WEB:  
SiteExt=clients3.som.ca  
Pages=pmgabriel:users:gnolet:documents:P15086WEB:MTQ51115WEB:  
MobilePages=pmgabriel:users:gnolet:documents:P15086WEB:mMTQ51115WEB:  
Modeles=pmgabriel:users:gnolet:documents:P15086WEB:Modeles-panel-or:  
Images=pmgabriel:users:gnolet:documents:P15086WEB:IMG:  
Debut=Putech  
Precedent=Oui  
Effacer=Oui  
Email=pw15086@web.som.ca  
Espace=5,80  
Noquestion=Non  
Progression=Oui  
TypeSondage=1  
Motdepasse=MP  
Interrompre=Oui  
Duree=5  
InputCle=oui  
Quota1=QUOT  
Seuil=24

---

**/\*Légende**

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

**Customer Expectations, Needs and Satisfaction  
regarding the Québec 511 service**

**MTQ**

**Web questionnaire 2015**

---

*/\**

## **Legend**

<b>*text</b>	The asterisk is used to signal the text of a question indicating a comment or an unread response option seen but not read by the interviewer during the interview.
<b>...</b>	Indicates where in the question text, the response options are to be read to the respondent.
<b>/*text*/</b>	Text placed between “/*...*/” is an explanatory note that is not seen by the interviewer during the interview.
<b>DNK</b>	Response option: Does not know
<b>DNA</b>	Response option: Does not answer (Refusal)
<b>NA</b>	Response option: Not applicable
<b>-&gt;, -&gt;&gt;</b>	Means “Go to question number...”
<b>-&gt;sortie</b>	Confirms with the interviewer that the respondent is not eligible, ends the interview and places it in “non-eligible”
<b>-&gt;end</b>	Ends the interview and places it in “Completed”.
<b>1=, 1=</b>	When <u>all</u> response options are preceded by “1= “, it means that it is a question for which multiple responses can be given (each option being yes or no).
<b>1=, 2=, ...</b>	When response options are preceded by “1=., 2=., etc.”, only one answer is possible, unless otherwise indicated (for example: “3 mentions”).
<b>Q_Slcal, Q_INcal</b>	Questions beginning with “Q_SI... » or “Q_IN... “ are filter questions or technical instructions that give access to data from the sample file, automatically give the answer to certain questions, or perform a complex skip pattern. An explanatory note placed before the filter question or technical instruction explains the function it performs.*/*

---

### ***/\*Legend***

**\*text\***: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/\*

---

**/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/**

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

Q\_Bi                        Hello, welcome to our online questionnaire.  
->>putech

Q\_MP                        \*Mot de passe\* \_\_\_\_\_

Q\_inputEch                q#SE20JRS=input('SE20JRS') et q#valSE20=input('SE20')  
->>calse20p1

Q\_SE20JRS                \*Auto complétée\* \_\_\_\_\_  
Q\_VALSE20                \*Auto complétée\* \_\_\_\_\_

1=Oui  
2=Non  
9=NSP

**/\*Section 0**                **Sélection\*/**

Q\_sicalSE20p1            si q#SE20JRS>182->SE20 /\*Si donnée vieille > 6 mois\*/  
->>calSE20p2

Q\_incalSE20p2            q#SE20=q#valSE20  
->>calSE20p3

Q\_SE20                    Do you hold a valid Quebec driver's licence (excluding learner's licence)?

1=Yes  
2=No  
9=\*I prefer not to answer

Q\_sicalSE20p3            si q#SE20=1->SEL3  
->>OUT

Q\_SEL3                    Have you ever used the Québec 511 Info Transport services?

1=Yes->RmpQUOT  
2=No, never

Q\_incalRDM                Q#RDM = random(3)  
->>RmpQUOT

Q\_RDM                    Auto-complétée : \_

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

Q\_QUOT                    Auto-complétée pour gestion des quotas

1=Utilisateurs  
2=Non-utilisateurs

Q\_sicalQUOT            si QUOTA1 atteint->FINQUOTA  
->>calSEL4

---

**/\*Legend**

**\*text\***: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

**/\*Note :** Demander SEL4a et SEL5a une fois sur 3 auprès des non-utilisateurs\*/

Q\_sicalSEL4

si Q#SEL3=1->A01  
si Q#RDM=1,2->SEL4a /\*Changé le 2-MARS\*/

->>SD1

Q\_SEL4a

Why have you never used the Québec 511 Info Transport services, either on the web or by telephone or smart phone?  
\*You can check up to 2 answers.\*

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

1=I do not know this service/website/mobile application  
2=I have never felt the need  
3=It is too difficult to use  
4=Another source of information better meets my needs  
90=Other (please specify in the box below)<specify>  
99=\*I prefer not to answer

Q\_SEL5a

What sources of information on the state of the road network (e.g. winter road conditions, roadwork, traffic flow) do you consult when planning your trips?  
\*You can check up to 3 answers.\*

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

<<2=The Météomédia/Weather Network website  
3=The Météomédia/Weather Network TV network  
4=The radio  
5=The television  
31=The INRIX mobile app  
32=The Waze mobile app  
33=The Google Maps website  
34=The Google traffic functionality  
90=Other source of information (please specify in the box below)<specify>  
95=I never look for information on road conditions  
99=\*I prefer not to answer>>

->>SD1 /\* 1/3 des NON-UTILISATEURS \*/

---

#### /\*Legend

\*text\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; /\*text\*/: comment not seen by the interviewer\*/

---

/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/

**/\*Section A - General\*/**

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

Q\_A01 Have you used the Québec 511 services ((G in the **LAST 12 months**))?

1=Yes  
2=No  
9=\*I prefer not to answer

Q\_A02 Do you intend to use the Québec 511 services ((G in the **NEXT 12 months**))?

1=Yes  
2=No->A03  
9=\*I prefer not to answer

->>A1a

Q\_A03 For what reason(s) DON'T YOU INTEND to use the Québec 511 services ((G in the **NEXT 12 months**))?

\*You can give up to 3 answers.\*

\*Exclusif=(A03,A03NSP)

<< \_\_\_\_\_  
95=I don't need information about road conditions anymore\*suf NSP  
99=\*I dont know / I prefer not to answer>>

Q\_A1a What sources of information on the state of the road network do you consult when planning your trips?

\*You can check up to 3 answers.\*

\*choix multiples  
\*choixminmax=1,3  
\*selectif=95,99

1=The Québec 511 service (telephone, web, iPhone, Android)  
2=The Météomédia/Weather Network website  
3=The Météomédia/Weather Network TV network  
4=The radio  
5=The television  
31=The INRIX mobile app  
32=The Waze mobile app  
33=The Google Maps website  
34=The Google traffic functionality  
90=Other source of information (please specify in the box below)<specify>  
95=I never look for information on road conditions  
99=\*I prefer not to answer

---

**/\*Legend**

\*text\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

Q_A2b	Would the following information be very, fairly, not very or not at all useful to you for planning your road trips in your municipality or elsewhere in Quebec?
*format matriciel	Municipal roadwork in progress (road repairs and construction)
	1=Very 2=Fairly 3=Not very 4=Not at all 8=*Not applicable 9=*I prefer not to answer
Q_A2d	Real-time information on the parking spaces available in large urban centres such as Montréal, Québec City or Sherbrooke
*format matriciel	
Q_A2e	Public transit schedules and routes in your municipality
*format matriciel	
Q_A2i	Information displayed on variable message signs
*format matriciel	
Q_A2l	The location of charging stations for electric cars
*format matriciel	
Q_A2h	The travel time for your itinerary in real time, taking into account traffic hindrances (e.g. roadwork, traffic congestion, accidents, major breakdowns on road network, etc.)
*format matriciel	
Q_A2j	Public transit and/or carpooling reserved lanes on highways
*format matriciel	
Q_A2k	Weather forecasts
*format matriciel	
Q_A5a	Did you use regularly, occasionally, rarely or never...
	The Québec 511 ((G <b>telephone</b> )) service
*uniforme=100,25,oui	
*format matriciel	1=Regularly 2=Occasionally 3=Rarely 4=Never 9=*I prefer not to answer
Q_A5b	The quebec511.info ((G <b>website</b> )) (or <a href="http://www.quebec511.info">http://www.quebec511.info</a> )
*format matriciel	
Q_A5c	The Québec 511 ((G <b>application</b> )) for iPhone, Android or Windows Phone
*format matriciel	

---

**/\*Legend**

**\*text\***: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

---

/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/



Q_A6	<p>Did you... modify your itinerary or your travel schedule after consulting Québec 511?</p> <p>1=Regularly 2=Occasionally 3=Rarely 4=Never 9=*I prefer not to answer</p>
<p>Q_A7a1</p> <p>*choix multiples *choixminmax=1,4 *selectif=9</p>	<p>When did you consult Québec 511? Was it...</p> <p>*Multiple answers possible, check all that apply*</p> <p>1=A few days before your trip 2=A few hours before your trip 3=Just before leaving and getting on the road 4=While travelling, en route 9=*I prefer not to answer</p>
<p>Q_A7b1</p> <p>*choix multiples *choixminmax=1,2 *selectif=9</p>	<p>Generally, do you consult Québec 511...? *Two possible answers.*</p> <p>1=On a daily basis (before going to work for example) 2=Occasionally when making longer trips 3=Mostly during the week-end 4=When making long trips (e.g. during a vacation) 9=*I prefer not to answer&gt;&gt;</p>
<p>Q_A8a</p> <p>*format matriciel</p>	<p>For each of the following statements, please tell us whether you totally agree, somewhat agree, somewhat disagree or totally disagree.</p> <p>In general, road information from Québec 511 has helped me...</p> <p>To plan my trips well</p> <p>1=Totally agree 2=Somewhat agree 3=Somewhat disagree 4=Totally disagree 9=*I prefer not to answer</p>
<p>Q_A8b</p> <p>*format matriciel</p>	<p>To travel in safety</p>
<p>Q_A8c</p> <p>*format matriciel</p>	<p>To avoid traffic congestion</p>
<p>Q_A8d</p> <p>*format matriciel</p>	<p>To arrive at destination on time</p>

---

**/\*Legend**

**\*text\***: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

**/\*B - TÉLÉPHONE RVI\*/**

Q\_SICALB1                    si Q#A5a=1,2,3->B1a  
->>CalD1

Q\_B1a                        Have you ever used the Québec 511 ((g **telephone service**))...  
\*Multiple answers possible, check all that apply\*

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

- <<1=To find out about road conditions and visibility in winter
- 2=To find out about roadwork in progress
- 3=To find out about events taking place in the road network (accidents, breakdowns, etc.)
- 4=To make a complaint or a comment
- 5=To notify authorities about an incident or accident
- 6=To make a request for general information (e.g. about a ministry regulation, product or service)
- 8=I never used the Québec 511 telephone service for those reasons
- 9=\*I prefer not to answer>>

Q\_B2                        In general, would you say you are... with the Québec 511 telephone service?

- 1=Very satisfied->B5a
- 2=Somewhat satisfied->B5a
- 3=Somewhat dissatisfied
- 4=Very dissatisfied
- 9=\*I prefer not to answer->B5a

**/\*CODI                        Coder jusqu'à 3 mentions\*/**

Q\_B3a                        For what reasons are you dissatisfied with the Québec 511 telephone service?

\*Exclusif=(B3aau,B3a)

<< \_\_\_\_\_ \*suf au  
99=\*I dont know / I prefer not to answer>>

---

**/\*Legend**

\*text\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*

---

/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/

Q\_B5a For each of the following aspects concerning the Québec 511 telephone service, please tell us whether you are very satisfied, somewhat satisfied, somewhat dissatisfied or very dissatisfied.

The speed of access to the information you want after a request for information

ùZ\*format matriciel

1=Very satisfied  
2=Somewhat satisfied  
3=Somewhat dissatisfied  
4=Very dissatisfied  
9=\*I prefer not to answer

Q\_B5b The ease of using the interactive voice response system

\*format matriciel

Q\_B5c The reliability and accuracy of information about winter road conditions

\*format matriciel

Q\_B5d The reliability and accuracy of information about roadwork (hindrances)

\*format matriciel

Q\_B5e The reliability and accuracy of information about events taking place in the road network (breakdowns, accidents, etc.)

\*format matriciel

#### **/\*C – TELEPHONE AGENTS\*/**

Q\_C1 When using the Québec 511 telephone service, have you ever spoken with an agent to get the information you wanted?

1=Yes  
2=No->CALD1  
9=\*I prefer not to answer->CALD1

Q\_C2a Please tell us whether you totally agree, somewhat agree, somewhat disagree or totally disagree with each of the following opinions.

In general, ...

The Québec 511 telephone service agent is courteous

\*format matriciel

1=Totally agree  
2=Somewhat agree  
3=Somewhat disagree  
4=Totally disagree  
9=\*I prefer not to answer

Q\_C2b The Québec 511 telephone service agent is readily available

\*format matriciel

Q\_C2c The Québec 511 telephone service agent answered my questions clearly

\*format matriciel

---

#### **/\*Legend**

**\*text\***: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

Q\_C2d The Québec 511 telephone service agent gave me reliable, up-to-date and accurate information

\*format matriciel

Q\_C2e The hours of service during which I can reach a Québec 511 agent (8 a.m. to 8 p.m.) suit me

\*format matriciel

Q\_C3a Among the following choices, for which reasons did you speak with a Québec 511 ((G **telephone service**)) agent?

\*Multiple answers possible, check all that apply\*

\*choix multiples

\*choixminmax=1,4

\*selectif=8,9

- 1=To find out about winter road conditions or roadwork in progress
- 2=To obtain information on general topics (e.g. about a ministry regulation, product or service, etc.)
- 3=To make a complaint or a comment
- 4=To notify authorities of an incident or accident in the road network
- 8=None of those choices
- 9=\*I prefer not to answer

#### **/\*D – INTERNET\*/**

Q\_SICALD1 SI Q#A5b=1,2,3->calD1b  
->>CALE1

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

Q\_incalD1b lorsque strate=1,3 alors nepaslire Q#D1a=6

Q\_D1a Among the following choices, for what reasons have you used the Québec 511 ((g **website** )) (quebec511.info or http://www.quebec511.info)?

\*Multiple answers possible, check all that apply\*

\*choix multiples

\*choixminmax=1,9

\*selectif=8,9

- <<1=To find out about road conditions and visibility in winter
- 2=To find out about roadwork in progress
- 3=To consult the traffic cameras
- 4=To find out about events taking place in the road network (accidents, breakdowns, etc.)
- 10=To prepare an itinerary
- 11=To calculate road distances
- 5=To check the traffic fluidity
- 6=To consult the ((i *Mobility Montréal* )) section
- 12=To consult road conditions and hindrances resulting from roadwork
- 8=None of those choices
- 9=\*I prefer not to answer>>

---

#### **/\*Legend**

\**text*\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\**text*\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

---

/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/

Q\_D2 Overall, would you say you are very satisfied, somewhat satisfied, somewhat dissatisfied or very dissatisfied with the Québec 511 website?

1=Very satisfied->D5a  
2=Somewhat satisfied->D5a  
3=Somewhat dissatisfied  
4=Very dissatisfied  
9=\*I prefer not to answer->D5a

**/\*CODI Coder jusqu'à 3 mentions\*/**

Q\_D3a For what reasons are you dissatisfied with the Québec 511 website?

\*Exclusif=(D3aau,D3a)

<< \_\_\_\_\_ \*suf au

99=\*I dont know / I prefer not to answer>>

Q\_D5a For each of the following aspects concerning the Québec 511 website, please tell us whether you are very satisfied, somewhat satisfied, somewhat dissatisfied or very dissatisfied.

The clarity of the information

\*format matriciel

1=Very satisfied  
2=Somewhat satisfied  
3=Somewhat dissatisfied  
4=Very dissatisfied  
9=\*I prefer not to answer

Q\_D5c The ease of navigation (user-friendliness and usability)

\*format matriciel

Q\_D5d The speed of access to the desired information

\*format matriciel

Q\_D5e The reliability and accuracy of information about winter road conditions

\*format matriciel

Q\_D5f The reliability and accuracy of information about roadwork (hindrances)

\*format matriciel

Q\_D5g The reliability and accuracy of information about events taking place in the road network (accidents, breakdowns, road closures)

\*format matriciel

---

**/\*Legend**

\*text\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; /\*text\*/: comment not seen by the interviewer\*/

**/\*E – APPLICATIONS MOBILES (IPHONE, ANDROID ou WINDOWS PHONE) \*/**

Q\_SICALE1  
->>CALH1

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

Q\_E1a

Among the following choices, for what reasons have you used the Québec 511 ((G mobile application))?

\*Multiple answers possible, check all that apply\*

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

<<1=To find out about road conditions and visibility in winter

2=To find out about roadwork in progress

3=To consult the traffic cameras

4=To find out about events taking place in the road network (accidents, breakdowns, etc.)

5=To check the traffic fluidity

8=None of those choices

9=\*I prefer not to answer>>

Q\_E2

Overall, would you say you are very satisfied, somewhat satisfied, somewhat dissatisfied or very dissatisfied with the Québec 511 mobile application that you use?

1=Very satisfied->E5a

2=Somewhat satisfied->E5a

3=Somewhat dissatisfied

4=Very dissatisfied

9=\*I prefer not to answer->E5a

**/\*CODI**

Coder jusqu'à 3 mentions \*/

Q\_E3a

For what reasons are you dissatisfied with the Québec 511 mobile application?

\*Exclusif=(E3aau,E3a)

<< \_\_\_\_\_ \*suf au

99=\*I dont know / I prefer not to answer>>

Q\_E5a

For each of the following aspects, please tell us whether you are very satisfied, somewhat satisfied, somewhat dissatisfied or very dissatisfied.

\*format matriciel

The clarity of the information

1=Very satisfied

2=Somewhat satisfied

3=Somewhat dissatisfied

4=Very dissatisfied

9=\*I prefer not to answer

Q\_E5c

The ease of navigation (user-friendliness and usability)

\*format matriciel

---

**/\*Legend**

\*text\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

---

/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/

Q\_E5d The speed of access to the desired information  
\*format matriciel  
Q\_E5e The reliability and accuracy of information about winter road conditions  
\*format matriciel  
Q\_E5f The reliability and accuracy of information about roadwork (hindrances)  
\*format matriciel

**/\*H- INFORMATIONS EN TEMPS RÉEL\*/**

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

Q\_sicalH1 si Q#A5c=1,2,3->H2  
->>H1

Q\_H1 Do you have a smart phone?

1=Yes  
2=No->I1  
9=\*I prefer not to answer->I1

Q\_H2 Would you like to receive information in real time on your smart phone regarding roads or areas of your choice?

1=Yes  
2=No  
9=\*I prefer not to answer

**/\*I- MÉDIAS SOCIAUX\*/**

Q\_I1 Do you have a ((G **Twitter**)) account?

1=Yes  
2=No->I7  
9=\* I prefer not to answer ->I7

---

**/\*Legend**

\*text\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; /\*text\*/: comment not seen by the interviewer\*/

**/\*Note :** **Tri selon la région (strate) \*/**

Q\_sicall2 si strate=2->I2 /\*RMR Montréal \*/  
si strate=1->I3B /\*RMR Québec \*/  
->>i5 /\* Ailleurs au Québec \*/

**/\*Note :** **Pour les répondants de la région de Montréal seulement, les autres allez à QI3B\*/**

Q\_I2 Do you know the Québec 511 ((G **Twitter**)) account (Montreal region)?

1=Yes  
2=No->I7  
9=\*I prefer not to answer ->I7

Q\_I3 Do you follow it...?

1=Yes  
2=No->i4a  
9=\*I prefer not to answer

->>i7

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

Q\_I3B Do you know the Québec 511 ((G **Twitter**)) account (Québec region)?

1=Yes  
2=No->I7  
9=\*I prefer not to answer->I7

Q\_I3C Do you follow it...?

1=Yes  
2=No->i4a  
9=\*I prefer not to answer

->>I7

---

**/\*Legend**

**\*text\***: Text not read, seen by the interviewer; **...**: Where in the text of the question, the response options need to be read; **->** or **->>**: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

---

/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/



**/\*Note :** Pour Québec et Montréal, si ne suit pas le compte (QI3=2 ou QI3C=2), sinon aller à QI7\*/

Q\_I4A Among the following, what type of information would be an incentive to follow the Québec 511 ((G **Twitter**)) account more?  
\*Multiple answers possible, check all that apply\*

\*choix multiples  
\*choixminmax=1,7  
\*selectif=8,9

1=Traffic hindrances such as accidents, incidents or breakdowns  
2=Difficult road conditions  
10=Road congestion  
3=Closed roads  
4=Roadwork  
5=Current warnings  
6=Messages from partners such as public transit networks, municipalities etc.  
8=None of those types of information  
9=\*I prefer not to answer

->>i7

**/\*Note :** Pour les répondants à l'extérieur de la région de Montréal ou de Québec, les autres allez à QI7\*/

Q\_I5 If a Québec 511 information service ((G **Twitter**)) account was available for your region, would you be interested in following it?

1=Yes  
2=No->I7  
9=\* I prefer not to answer ->I7

Q\_I6a Among the following, what type of information would you like to find in it?  
\*Multiple answers possible, check all that apply\*

\*choix multiples  
\*choixminmax=1,7  
\*selectif=8,9

1=Traffic hindrances such as accidents, incidents or breakdowns  
2=Difficult road conditions  
10=Road congestion  
3=Closed roads  
4=Roadwork  
5=Current warnings  
6=Messages from partners such as public transit networks, municipalities etc.  
8=None of those types of information  
9=\*I prefer not to answer

---

**/\*Legend**

\**text*\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*/

- /\* POUR TOUS\*/**
- Q\_I7 Do you have a ((G **Facebook**)) account?
- 1=Yes  
2=No->SD1  
9=\*I prefer not to answer->SD1
- Q\_I8 If a Québec 511 Info Transport ((G **Facebook**)) account was available for your region, would you be interested in following it ?
- 1=Yes  
2=No->SD1  
9=\*I prefer not to answer->SD1
- Q\_I9a Among the following, what type of information would you like to find on it ?  
\*Several possible answers, check all that apply\*
- \*choix multiples  
\*choixminmax=1,7  
\*selectif=8,9
- 1=Major road conditions  
2=Weather forecasts (storm, ice storm, etc.)  
3=Major works on the road network  
4=Warnings (road closures, smog, etc.)  
5=Major incidents (pile ups, flooding, etc.)  
6=General information and information capsules  
7=Tips and new functionalities (e.g. road conditions terminology, etc.)  
8=None of this information  
9=\*I prefer not to answer

---

**/\*Legend**

\**text*\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; **/\*text\*/**: comment not seen by the interviewer\*

---

/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/

<b>/*Section</b>	<b>Classification questions.*/</b>
Q_SD1	How many years have you held a driver's licence?  1=3 years or less 2=4 to 9 years 3=10 to 19 years 4=20 to 30 years 5=Over 30 years 9=*I prefer not to answer
Q_SD2	As a driver, about what distance do you drive annually on Quebec roads?  1=Under 5,000 km (under 3,000 miles) 2=5,000 to 9,999 km (3,000 to 5,999 miles) 3=10,000 to 19,999 km (6,000 to 11,999 miles) 4=20,000 to 24,999 km (12,000 to 14,999 miles) 5=25,000 to 29,999 km (15,000 to 17,999 miles) 6=30,000 km or more (18 000 miles or more) 9=*I prefer not to answer
->>SD4	
<b>/*Note</b>	<b>La question SD3 n'est pas posée dans le volet web*/</b>
Q_SD3	What is the highest year of schooling that you have completed?  1=Elementary (7 years or less) 2=Secondary (general or professional studies - 8 to 12 years) 3=College (pre-university or technical studies, attestation of collegial studies) 4=University certificate or diploma 5=University undergraduate studies, bachelor's level (including classical studies) 6=University graduate studies, master's level 7=University graduate studies, doctorate level 90=Other <specify> 99=*DNK/DNA
Q_SD4	What is your main occupation?  1=Full-time worker (30 hours or more per week) 2=Part-time worker (less than 30 hours per week) 3=Looking for work (employment insurance/social assistance) 4=At home, not looking for work 5=Student 6=Retired 9=*I prefer not to answer

---

**/\*Legend**

*\*text\**: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; */\*text\*/*: comment not seen by the interviewer\*/

Q\_SD5                    Among the following categories, which one best reflects the total annual INCOME before taxes for all members of your household for the year 2012?

1=Under \$20,000  
2=Between \$20,000 and \$39,999  
3=Between \$40,000 and \$59,999  
4=Between \$60,000 and \$79,999  
5=Between \$80,000 and \$99,999  
6=\$100,000 or more  
9=\*I prefer not to answer

->>calFIN

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

Q\_sicalFIN            si q#QUOT=2 et q#SEL4a#1,2,3,4,90,99->OUT /\*OUT si non-utilisateur + non-retenu 1 fois sur 3 \*/

->>FIN

Q\_FINQUOTA            On behalf of SOM and the ministère des Transports du Quebec, thank you for your cooperation.

Q\_FIN                    On behalf of SOM and the ministère des Transports du Quebec, thank you for your cooperation.

\*\*\*informations

Projet=MTQ51115WEB  
Fichier=AMTQ51115WEB  
Reseau=serveur1:P15086WEB:  
SiteExt=clients3.som.ca  
Pages=pmgabriel:users:gnolet:documents:P15086WEB:MTQ51115WEB:  
MobilePages=pmgabriel:users:gnolet:documents:P15086WEB:mMTQ51115WEB:  
Modeles=pmgabriel:users:gnolet:documents:P15086WEB:Modeles-panel-or:  
Images=pmgabriel:users:gnolet:documents:P15086WEB:IMG:  
Debut=Putech  
Precedent=Oui  
Effacer=Oui  
Email=pw15086@web.som.ca  
Espace=5,80  
Noquestion=Non  
Progression=Oui  
TypeSondage=1  
Motdepasse=MP  
Interrompre=Oui  
Duree=5  
InputCle=oui  
Quota1=QUOT  
Seuil=24

---

**/\*Legend**

\*text\*: Text not read, seen by the interviewer; ...: Where in the text of the question, the response options need to be read; -> or ->>: means go to question number...; **1=, 1=**: Multiple-response question; **1=, 2=**: One answer only, unless otherwise indicated; /\*text\*/: comment not seen by the interviewer\*/

---

/\*Version: QA15086v1p11MTQ(Québec511WEB).docx\*/

# Annexe 3

TABLEAUX STATISTIQUES DÉTAILLÉS