



MONTRÉAL

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

QUÉBEC

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

SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET
DE LA MOBILITÉ DURABLE

03	Contexte, objectifs et méthodologie abrégée
04	Faits saillants
06	Chapitre 1 : Utilisation de Québec 511 et profil des utilisateurs
14	Chapitre 2 : Habitudes et satisfaction des utilisateurs de Québec 511
29	Chapitre 3 : Service téléphonique de Québec 511
40	Chapitre 4 : Site web, application mobile et comptes Twitter de Québec 511
48	Chapitre 5 : Ajout de fonctionnalités et plateforme à prioriser
52	Chapitre 6 : Profil des non-utilisateurs de Québec 511
58	Conclusions

ANNEXES

1. Analyse différenciée selon le sexe
2. Méthodologie détaillée
3. Questionnaire (sous pli séparé)
4. Tableaux statistiques détaillés (sous pli séparé)

RAPPEL DU CONTEXTE

Depuis bientôt 15 ans, le ministère des Transports et de la Mobilité durable a instauré le service Québec 511. Celui-ci offre plusieurs types d'information sur le réseau routier du Québec. Il est possible d'utiliser le service partout dans la province, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Québec 511 est un portail intégré accessible sur plusieurs plateformes, incluant un site web, une application mobile pour téléphone intelligent et tablette (iOS et Android), des comptes Twitter pour les régions de Québec, Lévis et Montréal ainsi qu'une ligne téléphonique permettant de communiquer avec des préposés aux renseignements ou d'utiliser un service de réponse vocale interactive (RVI). Québec 511 désire avant tout aider les Québécois à mieux planifier leurs déplacements, en rendant l'information sur l'état du réseau routier facilement accessible.

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

L'étude vise à dresser un portrait des utilisateurs de Québec 511, à mesurer le niveau de satisfaction et d'appréciation générale à l'égard du service, et ce, pour chacune de ses plateformes. Elle détermine aussi les habitudes des utilisateurs et le rôle du service dans la planification des déplacements.

Depuis deux ans, une analyse des non-utilisateurs a été ajoutée. Ce volet vise à dresser leur profil, connaître les raisons de non-utilisation et identifier les alternatives utilisées pour obtenir de l'information sur le réseau routier.



POPULATION CIBLE ➤ Adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec ayant utilisé ou non Québec 511 au cours de la dernière année.



ÉCHANTILLONNAGE ➤ Un total de 1 509 répondants ont pris part à l'étude, dont 1 012 utilisateurs de Québec 511 et 497 non-utilisateurs.



COLLECTE ET TAUX DE RÉPONSE ➤ Sondage en ligne réalisé en quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 20 février au 19 mars 2023.
➤ Taux de réponse du panel Or de SOM : 48,4 %.



PONDÉRATION ➤ Pondération s'appliquant à l'ensemble des titulaires de permis de conduire selon les plus récentes statistiques de distribution des titulaires de permis de conduire de la SAAQ (2021) et portant sur l'âge, le sexe, la région administrative ainsi que la région métropolitaine de recensement et la distribution d'utilisateurs et de non-utilisateurs.



MARGE D'ERREUR ➤ La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants admissibles est de 3,7 % (au niveau de confiance de 95 %), de 5,0 % auprès des utilisateurs de Québec 511 et de 5,0 % auprès des non-utilisateurs. La marge d'erreur augmente pour les sous-groupes de l'échantillon.



INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS ➤ Sauf indication contraire, les différences statistiquement significatives (à la hausse ou à la baisse) observées par rapport à la mesure précédente (2022) sont indiquées par les flèches (↑↓). Celles apparaissant entre les sous-groupes de répondants sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) pour signifier des écarts supérieurs ou inférieurs. Seules les différences pertinentes dont le niveau de confiance est d'au moins 95 % sont présentées, le cas échéant.

LIMITE DE L'ÉTUDE ➤ La méthode de collecte retenue pour ce sondage ne couvre pas totalement la population à l'étude puisqu'elle exclut les non-utilisateurs d'internet. Les résultats de notoriété et d'utilisation des différentes plateformes de Québec 511 présentés dans ce rapport pourraient ainsi être surestimés ou sous-estimés. Toutefois, ces distorsions ne sauraient être très élevées puisque 92 % de la population adulte est branchée ou à accès à internet.

A network diagram background consisting of a complex web of interconnected nodes and lines. The nodes are represented by small circles in various shades of teal and blue, some with white outlines. The lines are thin and light blue, creating a dense, abstract structure that suggests a network or data flow. The overall aesthetic is clean and modern, typical of a corporate or technical presentation.

Faits saillants

FAITS SAILLANTS

PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 UTILISÉES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE (tous, n : 1 012)

82 %



23 %



9 %



1 %



87 %
des usagers utilisent
qu'une seule plateforme

TOP 3 DES INFORMATIONS LES PLUS UTILES (tous, sans la non-réponse, n : 1 011)



83 %

Conditions routières
hivernales



67 %

Travaux
routiers



57 %

Événements en
cours sur le réseau

ANCIENNETÉ D'UTILISATION (tous, n : 1 012)



8 %

Nouveaux
utilisateurs
(2022-2023)

MOMENTS D'UTILISATION (tous, sans la non-réponse, n : 1 003 à 1 007)



64 %

L'utilisent
surtout en hiver



47 %

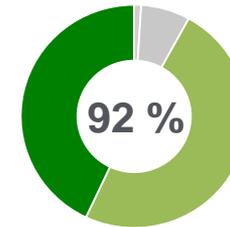
Quelques
heures avant un
déplacement



32 %

Tout juste avant
de prendre la
route

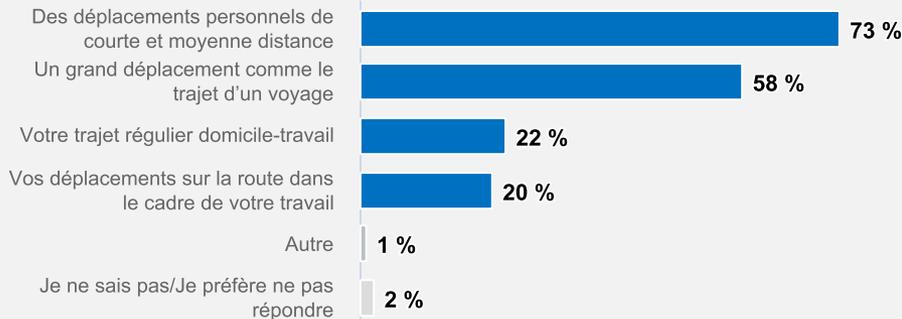
SATISFACTION ENVERS QUÉBEC 511 (tous, sans la non-réponse, n : 1 011)



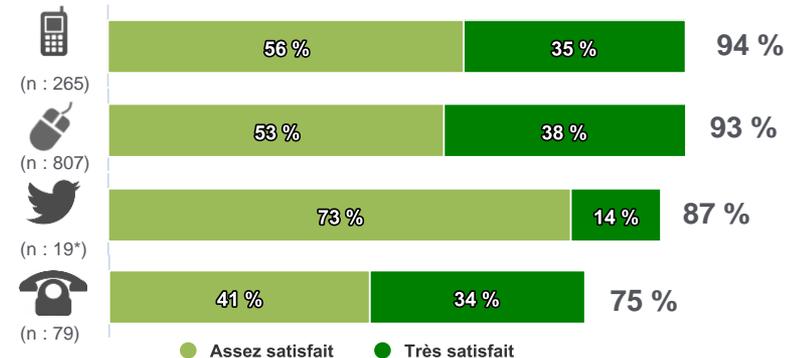
Des utilisateurs se disent assez
ou très satisfaits de
l'information obtenue de
Québec 511

● Assez satisfait ● Très satisfait

PRINCIPAUX MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511 (tous, n : 1 012)



SATISFACTION À L'ÉGARD DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 (utilisateurs de chacune des plateformes)



* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

Chapitre 1

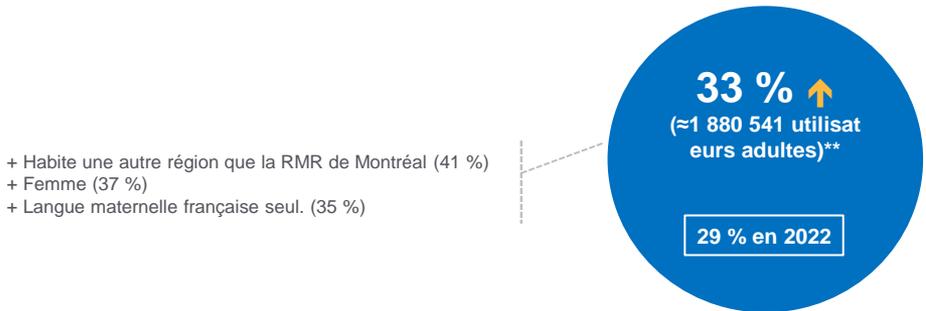
UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET PROFIL DES UTILISATEURS

- ✓ Utilisation de Québec 511 au cours de la dernière année
- ✓ Profil des utilisateurs de Québec 511 par région
- ✓ Profil des utilisateurs de Québec 511 par plateforme

UTILISATION DE QUÉBEC 511 AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

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

Base : titulaires d'un permis de conduire, proportion ayant répondu par l'affirmative, n : 4 470



UTILISATION DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION ADMINISTRATIVE

	2023 %	2022 %
Bas-Saint-Laurent (n : 104 et 117)	54+	61+
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 126 et 162)	49+	36
Québec (n : 846 et 702)	37	34+
Mauricie (n : 121 et 153)	26	24
Estrie (n : 295 et 235)	34	26
Montréal (n : 835 et 918)	21-	24-
Outaouais (n : 194 et 223)	31	25
Abitibi-Témiscamingue (n : 55 et 70)	38	22
Côte-Nord (n : 30 et 39)	65+	51+
Nord-du-Québec (n : 8* et 8*)	82	12
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 38 et 43)	62+	68+
Chaudière-Appalaches (n : 278 et 311)	52+	43+
Laval (n : 173 et 212)	31	22-
Lanaudière (n : 215 et 281)	28	27
Laurentides (n : 308 et 347)	32	20-
Montérégie (n : 745 et 935)	33	28
Centre-du-Québec (n : 99 et 129)	30	31

- ✓ Le taux d'utilisation de Québec 511 est en hausse pour la deuxième mesure consécutive, pour un gain total appréciable de dix points de pourcentage par rapport à 2021 (33 % contre 29 % en 2022 et 23 % en 2021).
- ✓ Les titulaires d'un permis de conduire qui sont proportionnellement moins nombreux à avoir eu recours aux services de Québec 511 au cours de l'année précédant l'étude sont ceux ayant une autre langue maternelle que le français (22 %), les hommes (30 %), les personnes vivant dans la région administrative de Montréal (21 %) et, sans surprise, ceux qui conduisent moins de 5 000 kilomètres par année sur les routes du Québec (18 %).
- ✓ Le tableau de droite présente le taux d'utilisation de Québec 511 par région administrative. Les répondants qui habitent la région administrative du Bas-Saint-Laurent, du Saguenay-Lac-Saint-Jean, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine ou de Chaudière-Appalaches sont plus nombreux, en proportion, à avoir utilisé Québec 511 au cours des 12 mois précédant le sondage.

* À interpréter avec prudence, faible échantillon. Les données de 2022 sont présentées à titre indicatif uniquement en raison d'une pondération différente des données.

** Le nombre de titulaires de permis de conduire âgés de 16 ans ou plus au Québec en 2021 était de 5 647 270 (source : Données et statistiques 2021, SAAQ).

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf pour le revenu

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
GENRE	(n : 1 012)	(n : 267)	(n : 370)	(n : 375)
Homme	46	51	49	42
Femme	54	49	51	58
ÂGE	(n : 1 012)	(n : 267)	(n : 370)	(n : 375)
18 à 34 ans	24	24	25	24
35 à 44 ans	17	24	10	21
45 à 54 ans	20	18	21	19
55 à 64 ans	21	19	23	19
65 ans ou plus	18	15	21	17
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 012)	(n : 267)	(n : 370)	(n : 375)
Français seulement	92	95	84-	98+
Autre	8	5	16+	2-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 012)	(n : 267)	(n : 370)	(n : 375)
Secondaire ou moins	17	16	22	14
Collégial	26	31	21	29
Universitaire	57	53	57	57
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 012)	(n : 267)	(n : 370)	(n : 375)
Moins de 40 000 \$	10	3-	15	9
40 000 \$ à 59 999 \$	11	11	10	12
De 60 000 \$ à 79 999 \$	11	13	12	10
De 80 000 \$ à 99 999 \$	11	10	8	15+
100 000 \$ ou plus	46	52	41	47
Préfère ne pas répondre	11	11	14+	7-

- ✓ Par rapport à l'année dernière, les utilisateurs de Québec 511 comptent cette fois-ci davantage de femmes (54 % contre 45 % en 2022). On remarque également une proportion légèrement plus élevée d'utilisateurs jouissant d'un revenu familial d'au moins 100 000 \$ (46 % contre 39 % en 2022).
- ✓ Après avoir connu une hausse l'an dernier, c'est toujours plus de la moitié des utilisateurs qui possèdent un diplôme universitaire (57 %).
- ✓ Par ailleurs, peu de distinctions selon la région de résidence apparaissent cette année.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 011)	(n : 267)	(n : 369)	(n : 375)
3 ans ou moins	2	5	3	1
4 à 9 ans	9	5	13	7
10 à 19 ans	18	14	15	22
20 à 30 ans	19	30+	12-	20
Plus de 30 ans	52	46	57	50
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 000)	(n : 263)	(n : 366)	(n : 371)
Moins de 5 000 km	8	4	11	5
5 000 à 9 999 km	21	19	28	17
10 000 à 19 999 km	32	37	28	33
20 000 à 24 999 km	21	21	15	25
25 000 à 29 999 km	10	9	11	11
30 000 km ou plus	8	10	7	9
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 009)	(n : 267)	(n : 368)	(n : 374)
Un téléphone intelligent	95	97	95	95
Internet	92	94	90	94
Un ordinateur	91	92	90	92
Un réseau cellulaire	82	87	78	83
Une tablette électronique	64	69	66	60
Autre appareil de même genre	1	<1	1	1

- ✓ Plus de la moitié (52 %) des utilisateurs de Québec 511 détiennent un permis de conduire depuis plus de 30 ans. Les résidents de la RMR de Québec sont proportionnellement plus nombreux à détenir un permis de conduire depuis 20 à 30 ans (30 %), contrairement à ceux de la RMR de Montréal (12 %).
- ✓ Plus de huit utilisateurs sur dix (82 %) déclarent conduire moins de 25 000 kilomètres par année sur le réseau routier du Québec.
- ✓ La quasi-totalité des utilisateurs ont accès ou détiennent au moins l'un des appareils mesurés. Ainsi, non seulement ils peuvent être joints de multiples façons, mais ils sont en mesure d'utiliser les principales plateformes de Québec 511.

PROFIL DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf pour le type d'emploi

	Ensemble des utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 004)	(n : 267)	(n : 368)	(n : 369)
Travailleur (temps plein/partiel)	69	72	65	71
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	2	4	2
Étudiant	3	5	4	2
Retraité	25	21	27	25
REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 510)	(n : 155)	(n : 170)	(n : 185)
Oui	22	14	29	18
TYPE/DOMAINES D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 105)	(n : 26*)	(n : 36)	(n : 43)
Représentation commerciale	16	44	15	11
Camionnage/services de livraison	14	6	22	6
Services à domicile ou en entreprise ¹	13	11	9	19
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	10	3	19	1
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	10	9	2	19
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	9	16	8	9
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	6	0	11	0
Travailleur de la construction	5	1	1	10
Services de formation et d'éducation	4	0	1	10
Cadre ou gestionnaire	2	4	0	5
Travailleur non spécialisé	2	2	4	0
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	2	1	1
Préfère ne pas répondre	7	2	7	9

- ✓ Plus des deux tiers (69 %) des utilisateurs sont en emploi (temps plein ou partiel) et le quart (25 %) est retraité.
- ✓ Un peu plus du cinquième des travailleurs déclarent passer une part importante de leur temps de travail sur les routes du Québec (22 %). Ces utilisateurs œuvrent dans des domaines variés, les principaux étant la représentation commerciale (16 %), le camionnage ou la livraison (14 %) et les services à domicile ou en entreprise (13 %).

¹ On entend par service à domicile ou en entreprise les services qui requièrent un déplacement routier et dont la prestation s'exerce à domicile (soins à la personne, entretien et réparation d'équipements ou d'infrastructures, entretien paysager, courtage immobilier, etc.) ou en entreprise (entretien et réparation d'équipements ou de machines, inspection de travaux, services aux employés, etc.).

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME DE QUÉBEC 511



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf pour le revenu. Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %.

	Ensemble utilisateurs %	Site web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Twitter* %
GENRE	(n : 1 012)	(n : 818)	(n : 79)	(n : 269)	(n : 19)
Homme	46	45	65+	49	48
Femme	54	55	35-	51	52
ÂGE	(n : 1 012)	(n : 818)	(n : 79)	(n : 269)	(n : 19)
18 à 34 ans	24	25	32	15	26
35 à 44 ans	17	17	15	16	13
45 à 54 ans	20	20	9	23	13
55 à 64 ans	21	20	24	25	35
65 ans ou plus	18	18	20	21	13
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 012)	(n : 818)	(n : 79)	(n : 269)	(n : 19)
Français seulement	92	93+	93	90	90
Autre	8	7-	7	10	10
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 012)	(n : 818)	(n : 79)	(n : 269)	(n : 19)
Secondaire ou moins	17	17	21	16	7
Collégial	26	26	19	34+	47
Universitaire	57	57	59	50	46
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 012)	(n : 818)	(n : 79)	(n : 269)	(n : 19)
Moins de 40 000 \$	10	9	29+	6	0
40 000 \$ à 59 999 \$	11	11	11	11	2
De 60 000 \$ à 79 999 \$	11	12	7	7	14
De 80 000 \$ à 99 999 \$	11	10	15	15	20
100 000 \$ ou plus	46	47	35	50	64
Préfère ne pas répondre	11	11	3	11	0

* Le profil des utilisateurs du compte Twitter est présenté à titre indicatif. Le lecteur doit utiliser ces données avec prudence dû à la faible taille de l'échantillon.

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME DE QUÉBEC 511 (SUITE)



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse. Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %.

	Ensemble utilisateurs %	Site web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Twitter* %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 011)	(n : 817)	(n : 79)	(n : 269)	(n : 19)
3 ans ou moins	2	3	1	1	26
4 à 9 ans	9	9	28	4	5
10 à 19 ans	18	18	5	17	0
20 à 30 ans	19	19	15	19	12
Plus de 30 ans	52	51	51	59	57
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 000)	(n : 807)	(n : 78)	(n : 265)	(n : 19)
Moins de 5 000 km	8	7	3	8	50
5 000 à 9 999 km	21	20	34	18	5
10 000 à 19 999 km	32	33	29	31	16
20 000 à 24 999 km	21	21	14	23	12
25 000 à 29 999 km	10	11	12	7	7
30 000 km ou plus	8	8	8	13+	10
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 009)	(n : 815)	(n : 79)	(n : 269)	(n : 19)
Un téléphone intelligent	95	95	93	98	100
Internet	92	94+	77-	94	93
Un ordinateur	91	92	81-	95	100
Un réseau cellulaire	82	82	64-	89+	100
Une tablette électronique	64	63	38-	81+	83
Autre appareil de même genre	1	<1	1	1	0

* Le profil des utilisateurs du compte Twitter est présenté à titre indicatif. Le lecteur doit utiliser ces données avec prudence dû à la faible taille de l'échantillon.

PROFIL DES UTILISATEURS PAR PLATEFORME DE QUÉBEC 511 (SUITE)



Base : ensemble des utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf pour le type d'emploi. Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %.

	Ensemble utilisateurs %	Site web %	Service téléphonique %	Application mobile %	Twitter* %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 004)	(n : 810)	(n : 77)	(n : 266)	(n : 19)
Travailleur (temps plein/partiel)	69	68	71	68	64
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	3	2	2	0
Étudiant	3	4	0	0	26
Retraité	25	25	27	30	10
REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 510)	(n : 411)	(n : 37)	(n : 131)	(n : 16)
Oui	22	19-	58+	24	19
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 105)	(n : 73)	(n : 16**)	(n : 35)	(n : 3)
Représentation commerciale	16	17	6	14	0
Camionnage/services de livraison	14	15	8	7	0
Services à domicile ou en entreprise	13	15	7	13	0
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	11	2	39	1	0
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	10	12	4	15	40
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	9	10	5	13	0
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	6	8	24	0	0
Travailleur de la construction	5	6	0	5	0
Services de formation et d'éducation	4	5	2	0	46
Cadre ou gestionnaire	2	3	2	2	0
Travailleur non spécialisé	2	2	0	3	0
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	1	0	3	0
Préfère ne pas répondre	7	24	3	24	14

* Le profil des utilisateurs du compte Twitter est présenté à titre indicatif. Le lecteur doit utiliser ces données avec prudence dû à la faible taille de l'échantillon.

** À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

Chapitre 2

HABITUDES ET SATISFACTION DES UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

- ✓ Autres sources d'information utilisées pour connaître l'état du réseau routier
- ✓ Services de Québec 511 utilisés au cours de la dernière année
- ✓ Utilisation mixte des plateformes de Québec 511 au cours de la dernière année
- ✓ Fréquence, ancienneté, saison et moment d'utilisation de Québec 511
- ✓ Motifs d'utilisation de Québec 511
- ✓ Utilité perçue des informations disponibles via Québec 511
- ✓ Satisfaction à l'égard de la fiabilité et de l'exactitude des informations disponibles
- ✓ Satisfaction à l'endroit des informations obtenues

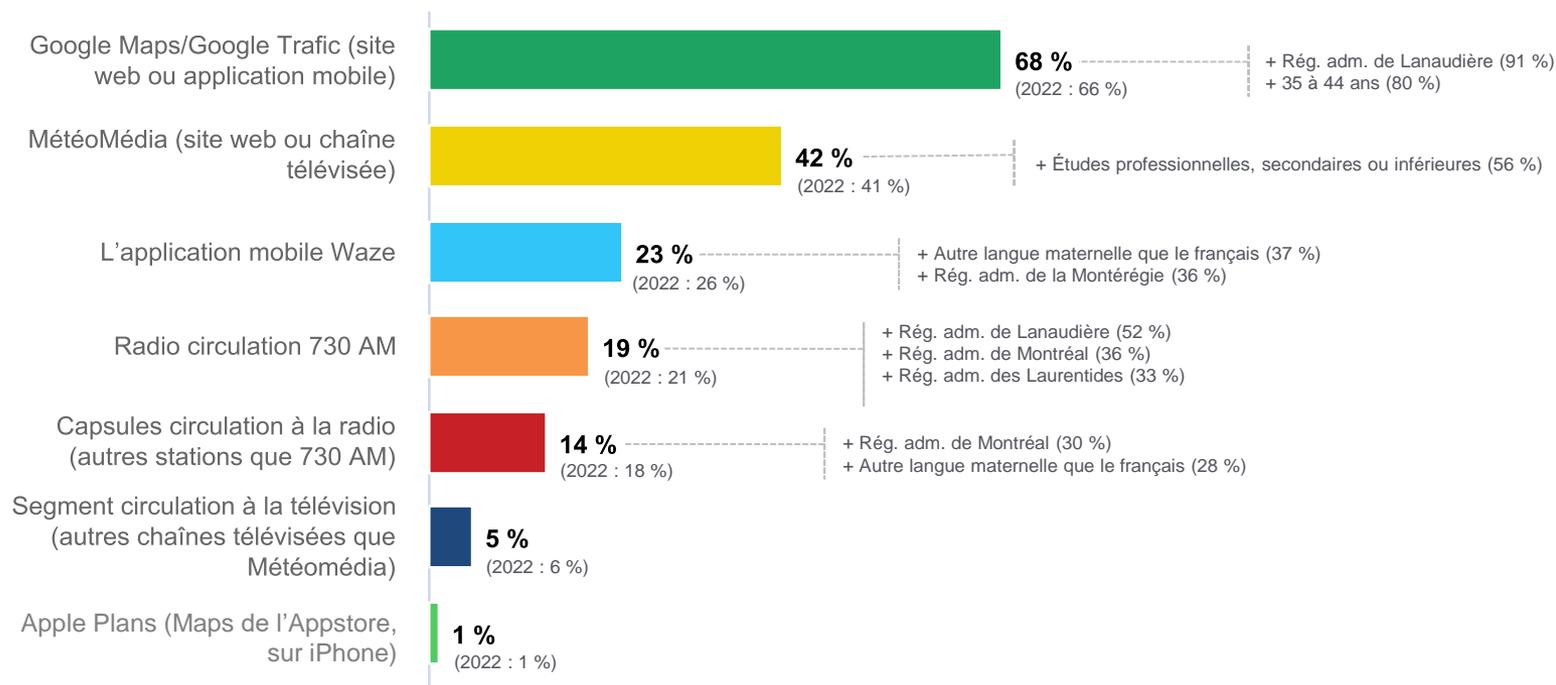
AUTRES SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES POUR CONNAÎTRE L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER



QSOURCESA. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements?*

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 012

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %



Bon nombre d'utilisateurs de Québec 511 consultent d'autres sources d'information

- ✓ Lorsqu'ils recherchent de l'information sur l'état du réseau routier, plus des deux tiers des utilisateurs de Québec 511 (68 %) consultent aussi le site web ou l'application mobile de Google Maps ou de Google Trafic. Loin derrière, le site web ou la chaîne télévisée de MétéoMédia suit au deuxième rang (42 %). En outre, l'application mobile Waze (23 %) et la station Radio circulation 730 AM (19 %) sont consultées par environ le cinquième des utilisateurs de Québec 511.
- ✓ Ces autres sources d'information consultées varient selon la région administrative. Google Maps ou Google Trafic se démarque particulièrement chez les résidents de la région administrative de Lanaudière, alors que ceux de la Montérégie sont proportionnellement plus nombreux à se servir de Waze.

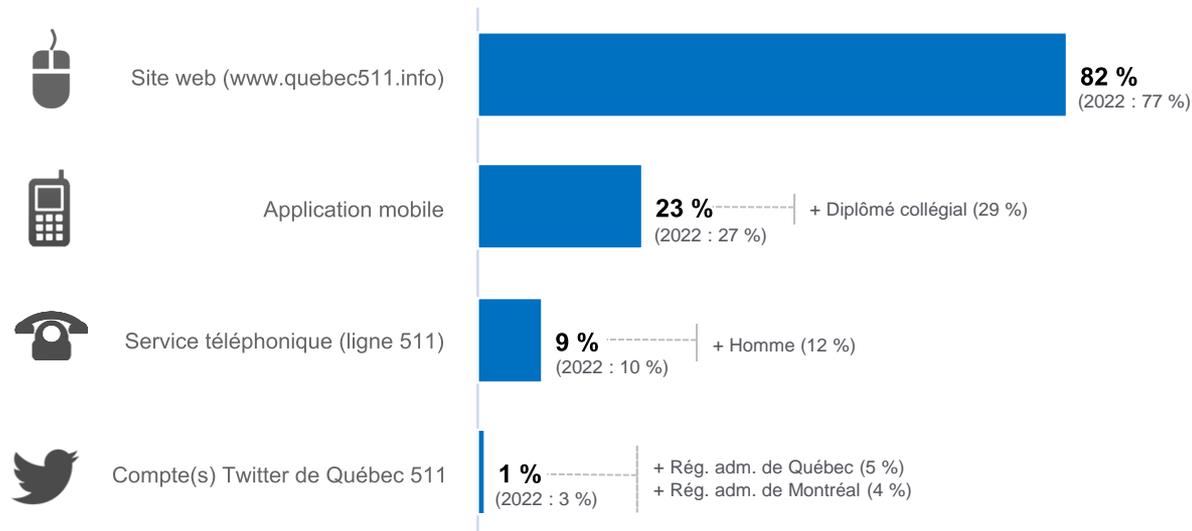
* Seules les sources, autre que Québec 511, mentionnées par 1 % ou plus des répondants sont illustrées dans le graphique.

SERVICES DE QUÉBEC 511 UTILISÉS AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 012
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %



Le site web reste la plateforme la plus populaire

- ✓ Le site web de Québec 511 demeure le service le plus utilisé lors de la dernière année (82 %). De même, encore une fois, l'application mobile arrive en deuxième position (23 %).
- ✓ L'utilisation du service téléphonique ou des comptes Twitter de Québec 511 est moins répandue (taux d'usage de 9 % et 1 % respectivement). Il faut se rappeler que les comptes Twitter de Québec 511 couvrent exclusivement les régions de Montréal, Québec et Lévis. Toutefois, les taux d'utilisation dans ces régions demeurent faibles (5 % pour Québec/Lévis et 4 % pour Montréal).

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



QA1T. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisé(s) parmi les suivants durant la dernière année?

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

USAGES MIXTES DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511 (excluant le(s) compte(s) Twitter)	2023 (n : 1008) %	2022 (n : 1010) %
Site web et application mobile	10	10
Site web et service téléphonique	2	2
Application mobile et service téléphonique	<1	<1
Les trois plateformes (web, téléphonique et application mobile)	1	1
Une seule des trois plateformes (web, téléphonique ou application mobile)	87	87

Les utilisateurs font généralement l'usage d'une seule plateforme

- ✓ Tout comme l'an dernier, l'usage mixte des diverses plateformes de Québec 511 lors des 12 derniers mois est négligeable. Seule la combinaison du site web et de l'application mobile est notable (10 %).

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



Synthèse de l'utilisation des plateformes de Québec 511 (excluant les compte(s) Twitter)

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

Nombre estimé d'utilisateurs
du service téléphonique :
≈ 169 249



9 %
d'utilisateurs
(10 % en 2022)



Nombre estimé d'utilisateurs
du site web :
≈ 1 542 044

82 %
d'utilisateurs
(77 % en 2022)

5 %
(7 % en 2022)

2 %
(2 % en 2022)

70 %
(64 % en 2022)

1 %
(1 % en 2022)

1 %
(1 % en 2022)

10 %
(10 % en 2022)

12 %
(15 % en 2022)



Nombre estimé d'utilisateurs
de l'application mobile :
≈ 432 524

23 %
d'utilisateurs
(27 % en 2022)

Lecture du graphique :

- 5 % des utilisateurs de Québec 511 ont utilisé exclusivement le service téléphonique au cours de la dernière année (7 % en 2022).
- 2 % ont utilisé le service téléphonique et le site web.
- 1 % a utilisé le service téléphonique, le site web et l'application mobile.



Quatre répondants utilisent
uniquement Twitter.

FRÉQUENCE D'UTILISATION DES PLATEFORMES DE QUÉBEC 511

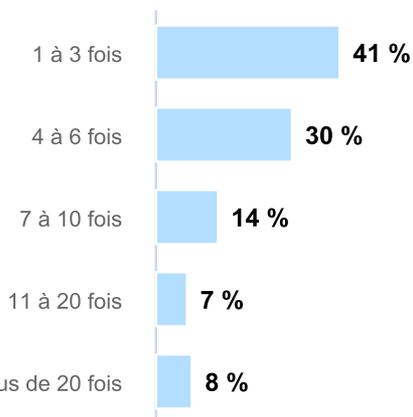


QA2a à A2d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...?

Base : utilisateurs de chacune des plateformes, excluant la non-réponse



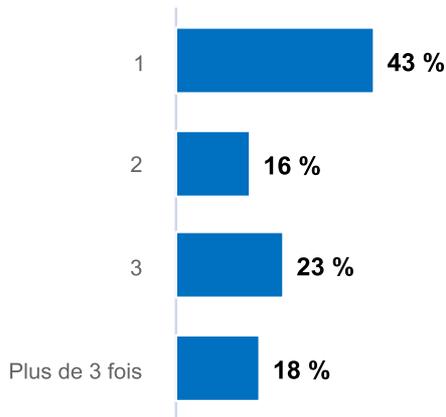
Le site web
(n : 778)



Moyenne : **9,0**
(9,9 en 2022)



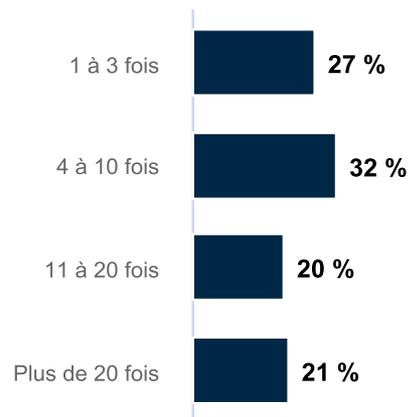
Le service téléphonique
(n : 75)



Moyenne : **5,0**
(2,7 en 2022)



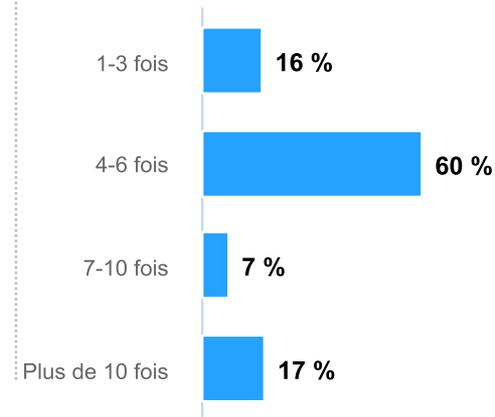
L'application mobile
(n : 258)



Moyenne : **19,6**
(17,2 en 2022)



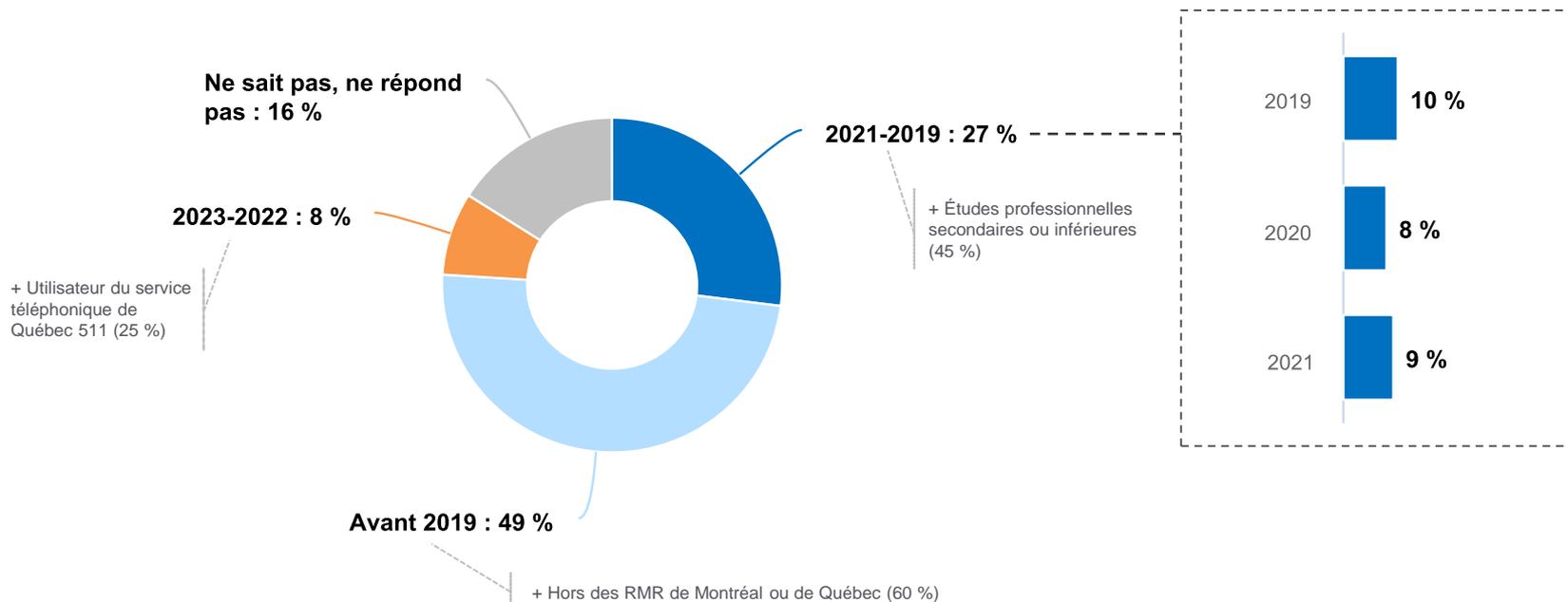
Les comptes Twitter
(n : 18*)



Moyenne : **6,8**
(36,0 en 2022)

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 012

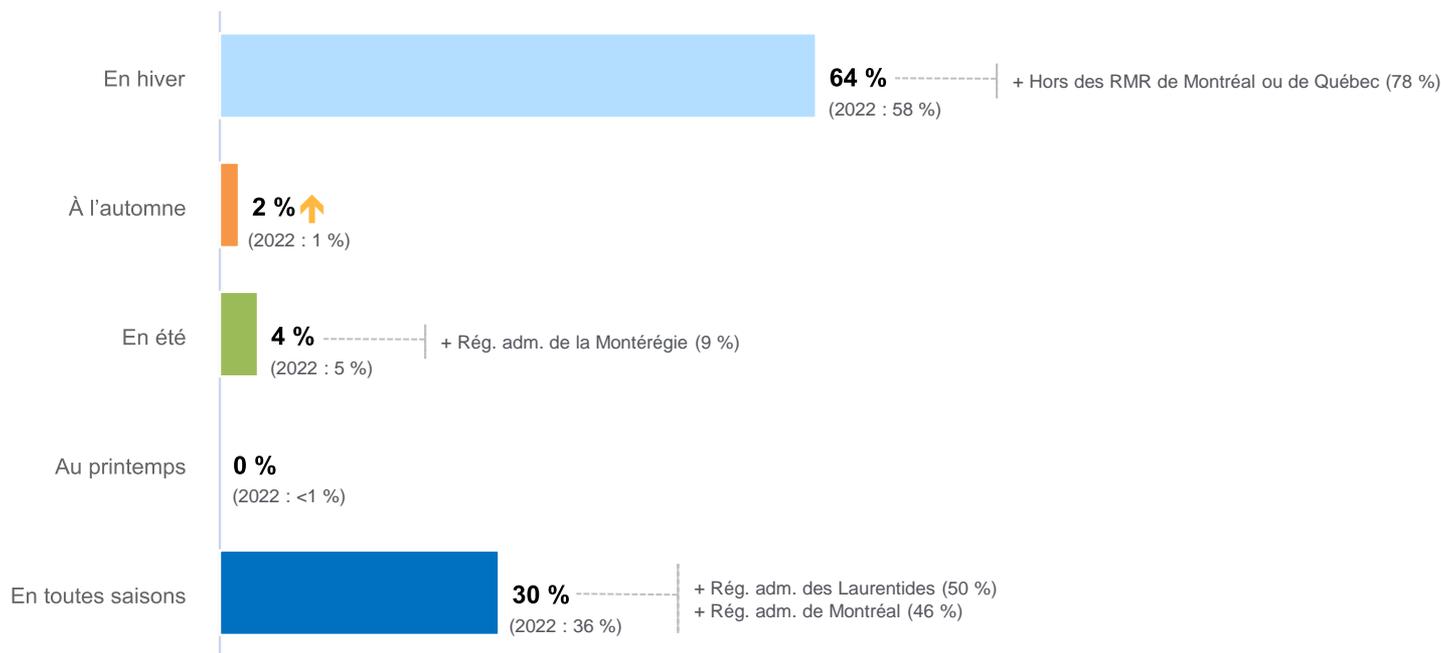


Le service Québec 511 connaît une croissance modérée, mais constante

- ✓ Près de la moitié des utilisateurs de Québec 511 utilisent le service depuis plus de quatre ans (49 %); la base d'utilisateurs est donc principalement composée d'usagers de longue date. De 2019 à 2021, le service a réussi à aller chercher environ un dixième de nouveaux utilisateurs chaque année. C'est encore le cas récemment, puisque 8 % des répondants ont affirmé l'utiliser depuis 2022 ou 2023.
- ✓ Les utilisateurs qui résident dans une autre région que les RMR de Montréal ou de Québec sont proportionnellement plus nombreux à dire utiliser le service depuis 2018 ou avant (60 %). Notons que l'on observe une proportion plus importante de nouveaux utilisateurs chez ceux qui ont eu recours au service téléphonique dans la dernière année (25 %).

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 007

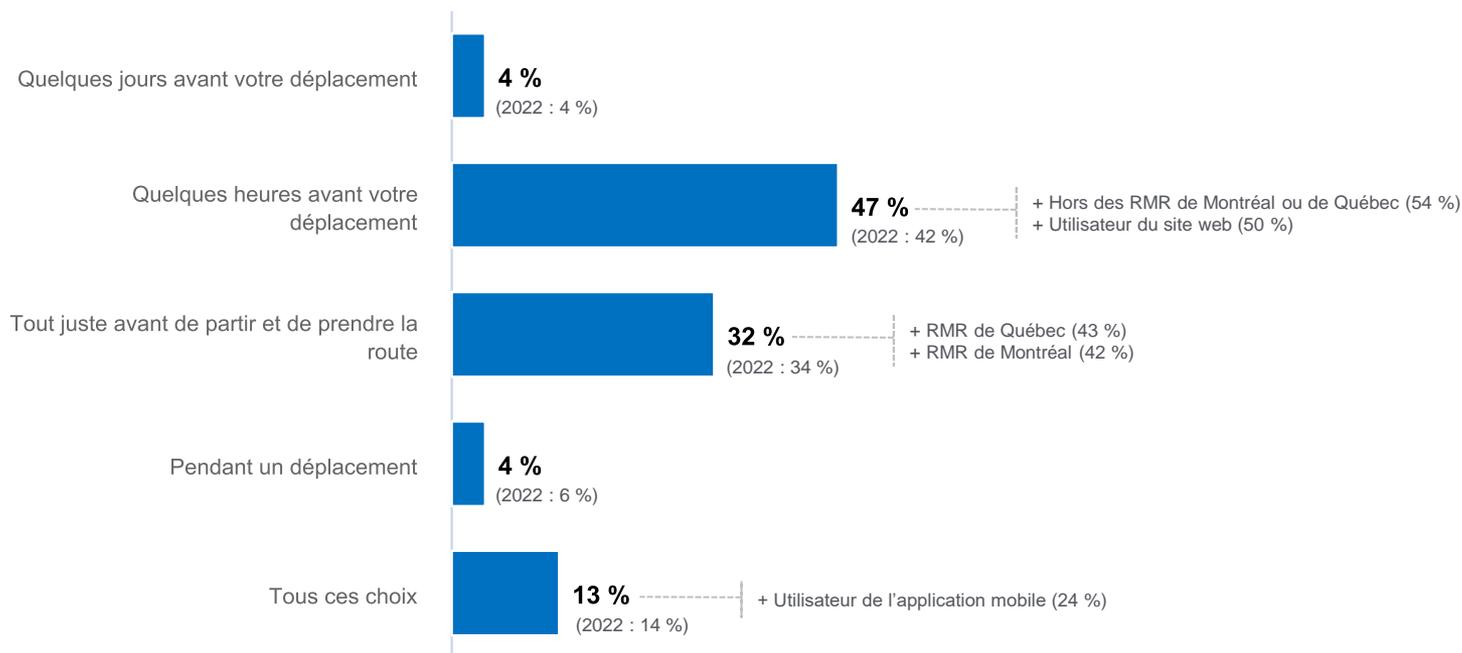


L'utilisation de Québec 511 se fait surtout en hiver

- ✓ Encore cette année, Québec 511 est utilisé principalement lors de la saison hivernale (64 % comparativement à 58 % en 2022). Bien que la hausse ne soit pas significative, ce résultat se rapproche de ce qui avait été observé avant la pandémie (65 % en mars 2019). On remarque également que trois usagers sur dix affirment utiliser le service en toute saison.
- ✓ Ce qui distingue principalement les utilisateurs hivernaux des usagers quatre saisons est la région de résidence. Les usagers qui habitent en-dehors des deux grandes régions de Montréal et de Québec sont proportionnellement plus nombreux à utiliser le service en hiver (78 %), alors que les utilisateurs de la région métropolitaine de Montréal (43 %) sont plus enclins à s'en servir à longueur d'année.

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 003



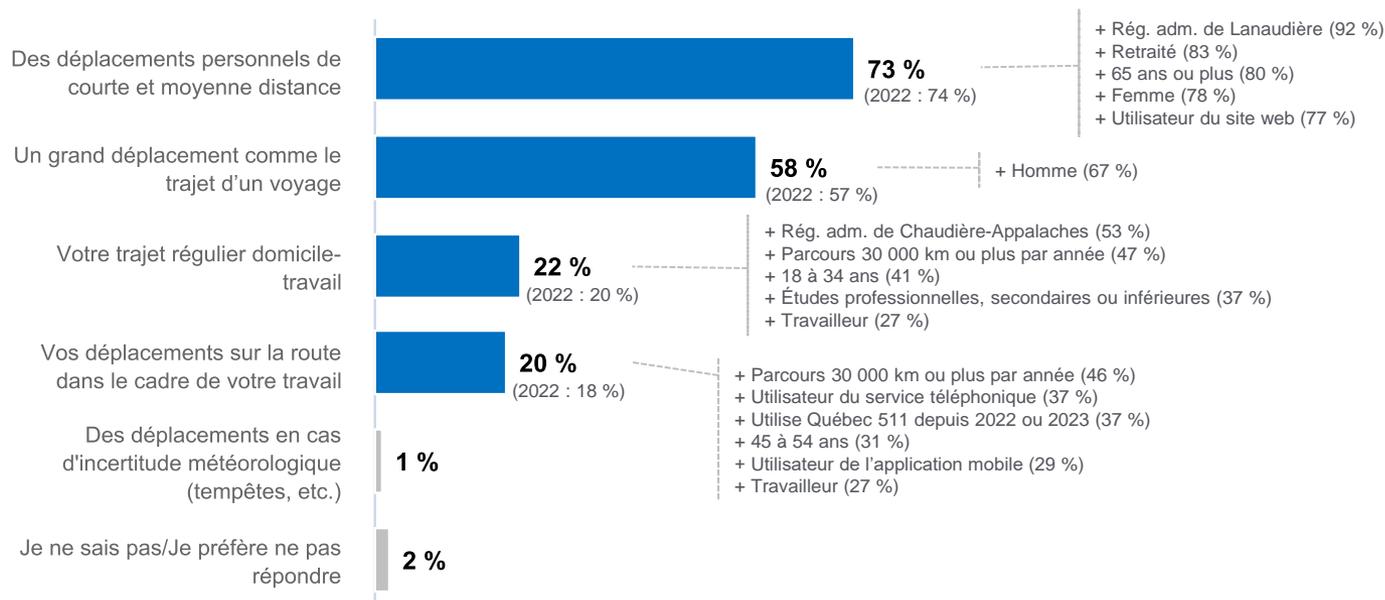
On utilise Québec 511 surtout pour planifier des déplacements à très court terme

- ✓ Les habitudes quant au moment d'utilisation n'ont pas changé cette année. Près de la moitié des utilisateurs de Québec 511 utilisent les services quelques heures avant de se déplacer (47 %) et près du tiers s'informe juste avant de prendre la route (32 %).
- ✓ Très peu d'usagers utilisent le service pendant leur déplacement (4 %) ou quelques jours avant (4 %).
- ✓ On remarque que le moment d'utilisation peut être influencé par la plateforme utilisée. Les utilisateurs du site web sont proportionnellement plus nombreux que ceux des autres plateformes à consulter Québec 511 quelques heures avant de prendre la route (50 %), alors que les usagers de l'application mobile sont plus enclins à utiliser le service à tout moment (24 %).

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 012

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %



Québec 511 est principalement utilisé pour planifier des déplacements personnels

- ✓ Les résultats des motifs d'utilisation de Québec 511 sont similaires à ceux obtenus à la dernière mesure. Le service est principalement utilisé pour planifier des déplacements personnels, que ce soit de courte ou de moyenne distance (73 %) ou encore de plus grands trajets (58 %).
- ✓ On remarque que les utilisateurs plus âgés (80 %) ainsi que les femmes (78 %) se servent davantage de Québec 511 pour de petits ou moyens déplacements, alors que les hommes (67 %) sont proportionnellement plus nombreux à l'utiliser pour de longues distances.
- ✓ Une proportion non-négligeable d'utilisateurs utilise Québec 511 pour le travail, soit pour le trajet domicile-travail (22 %) ou pour des déplacements dans le cadre de leur travail (20 %).

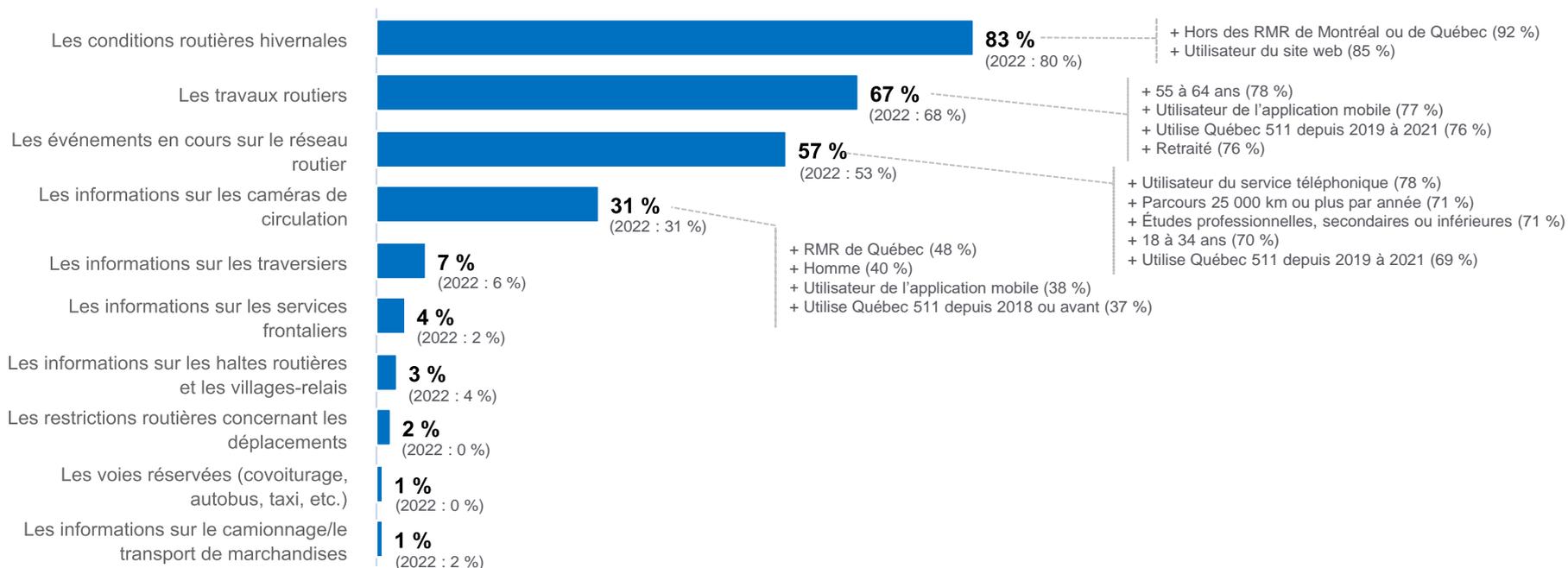
UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS DISPONIBLES PAR QUÉBEC 511



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 011

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %



Les utilisateurs désirent surtout connaître les facteurs nuisibles à leurs déplacements

- ✓ Les résultats en lien avec l'utilité perçue des informations sont très près de ceux enregistrés lors de la mesure précédente. Sans surprise, les utilisateurs veulent principalement savoir si des éléments pourraient compromettre leurs déplacements. Ainsi, les conditions des routes pendant l'hiver (83 %), les travaux routiers (67 %) et les événements en cours sur le réseau routier (57 %) sont les trois types d'information les plus valorisés. Il y a également près du tiers des usagers (31 %) qui jugent que les caméras de circulation font partie des types d'information ayant la plus grande utilité.
- ✓ Certaines informations apparaissent plus utiles aux répondants de certains groupes. Par exemple, les conditions routières hivernales sont jugées plus utiles par les utilisateurs qui habitent hors des RMR de Montréal ou de Québec (92 %), alors que ce sont les événements en cours sur le réseau pour les utilisateurs du service téléphonique (78 %).

UTILITÉ PERÇUE DES INFORMATIONS DISPONIBLES PAR QUÉBEC 511 (SUITE)



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 1 011
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

	Ensemble	Bas-Saint-Laurent	Saguenay-Lac-Saint-Jean	Québec	Mauricie	Estrie	Montréal	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Chaudière-Appalaches	Laval	Lanaudière	Laurentides	Montérégie	Centre-du-Québec
RÉSULTATS POUR LES QUATRE SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILES	n : 1 011	n : 37	n : 35	n : 214	n : 30	n : 60	n : 153	n : 30	n : 12*	n : 17*	n : 3*	n : 16*	n : 86	n : 35	n : 46	n : 55	n : 162	n : 20*
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Les conditions routières hivernales	83	100	92	87	84	97+	75	96	92	85	100	100	98+	49-	73	83	74-	63
Les travaux routiers	67	64	37-	71	65	76	72	83	68	72	69	66	46-	69	65	74	74	64
Les événements en cours sur le réseau routier	57	47	46	59	40	63	60	73	32	35	47	77	55	57	57	69	61	30
Les caméras de circulation	31	25	16	44+	20	19	33	22	0	44	47	18	53+	23	46	27	29	9

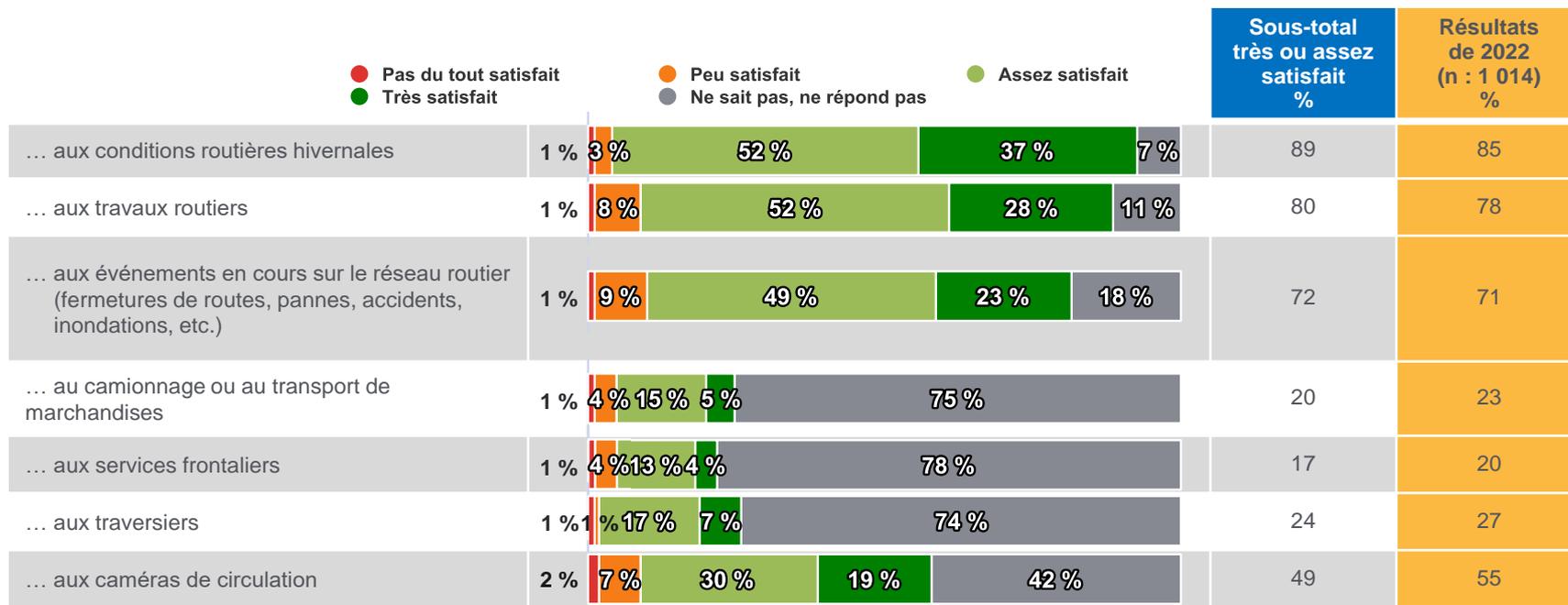
- ✓ Les quatre types d'information offerts par Québec 511 qui sont jugés les plus utiles peuvent, dans certains cas, différer selon la région administrative de résidence des utilisateurs. En ce qui a trait aux informations sur les conditions routières hivernales, ceux des régions administratives de Chaudière-Appalaches (98 %) et de l'Estrie (97 %) sont plus enclins à les considérer parmi les plus utiles. Elles sont toutefois moins valorisées par les résidents des régions de Laval (49 %) et de la Montérégie (74 %).
- ✓ Concernant les informations sur les travaux routiers, elles sont jugées moins utiles par les utilisateurs des régions du Saguenay-Lac-Saint-Jean (37 %) et de Chaudière-Appalaches (46 %).
- ✓ Quant aux informations sur les caméras de circulation, les résidents des régions de Chaudière-Appalaches (53 %) et de Québec (44 %) sont en proportion supérieure à les juger des plus utiles.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA FIABILITÉ ET DE L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS DISPONIBLES



QA8a à A8g. Pour chacun des aspects suivants concernant Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives... ?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 012



Des informations jugées fiables et exactes par la plupart des utilisateurs

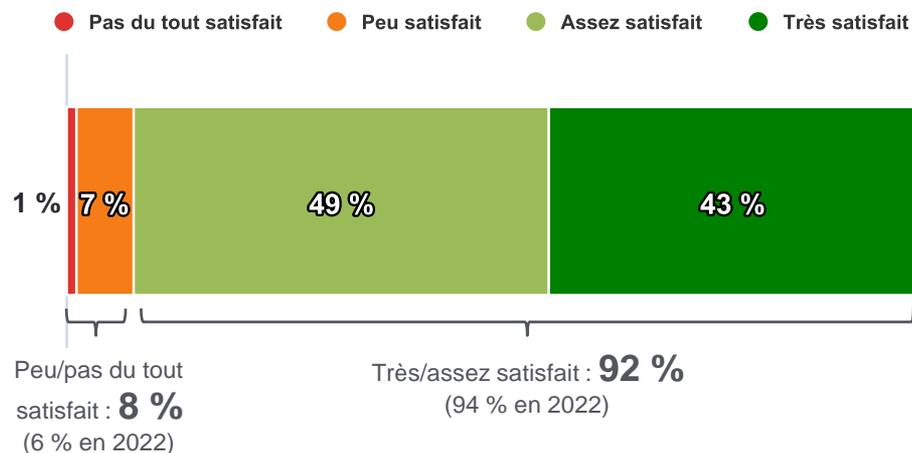
- ✓ La proportion de répondants insatisfaits de la fiabilité et de l'exactitude des différentes informations transmises par Québec 511 ne dépasse jamais 10 %. Cependant, et comme à l'habitude, les proportions de non-réponse sont très élevées pour plusieurs aspects évalués, ce que l'on peut encore une fois expliquer par le fait que la plupart des utilisateurs ne se sentent pas concernés par ces types d'information, tels que le transport des marchandises, les services frontaliers ou les traversiers.
- ✓ Les informations relatives aux conditions routières (89 % de très ou assez satisfaits) ou aux travaux routiers (80 %) sont encore cette année celles dont la fiabilité et l'exactitude sont les plus appréciées. De leur côté, celles portant sur les événements en cours sur les routes sont légèrement moins bien évaluées (72 %).
- ✓ Les utilisateurs de la RMR de Montréal sont proportionnellement plus nombreux à être insatisfaits (peu ou pas du tout) de plusieurs types d'information, bien que cela demeure une minorité. C'est notamment le cas des informations liées aux événements en cours sur le réseau routier (14 %), aux travaux routiers (14 %), aux caméras de circulation (13 %) et aux conditions routières hivernales (7 %).

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES



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

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



On est manifestement satisfaits des informations obtenues de Québec 511

- ✓ Dans l'ensemble, les informations communiquées par Québec 511 répondent aux besoins des utilisateurs. La très grande majorité des répondants se dit satisfaite de l'information obtenue (92 %).
- ✓ Certains sous-groupes présentent des taux d'insatisfaction plus élevés. C'est notamment le cas des utilisateurs du service téléphonique (19 %), des nouveaux utilisateurs (23 %) et de ceux qui habitent la RMR de Montréal (12 %).
- ✓ La difficulté à trouver l'information (50 %) est la principale critique des utilisateurs mécontents. La mise à jour et la clarté des informations sont également deux autres éléments critiqués par ce groupe de répondants. Il faut également noter que près du quart des répondants concernés (24 %) n'ont pas justifié leur insatisfaction.

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

Base : répondants insatisfaits, n : 61

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	%
Il est difficile de trouver l'information recherchée (système peu convivial)	50
Les informations ne sont pas à jour (incomplètes, inexactes, etc.)	38
Les informations ne sont pas claires	20
La commande vocale n'est pas toujours fonctionnelle	3
Il manque de cartes (schémas, informations visuelles, etc.)	1
Je ne sais pas/Je préfères ne pas répondre	24

SATISFACTION À L'ENDROIT DES INFORMATIONS OBTENUES (SUITE)



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

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

NIVEAU DE SATISFACTION PAR RÉGION ADMINISTRATIVE	2023		2022	
	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %	Très/assez satisfait %	Peu/pas du tout satisfait %
Bas-Saint-Laurent (n : 37 et 50)	98	2	98	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean (n : 35 et 43)	88	12	91	9
Québec (n : 214 et 163)	97	3	98	2
Mauricie (n : 30 et 26*)	87	13	96	4
Estrie (n : 60 et 41)	93	7	96	4
Montréal (n : 153 et 152)	88	12	88	12
Outaouais (n : 30 et 39)	99	1	96	4
Abitibi-Témiscamingue (n : 12 et 15)*	100	0	100	0
Côte-Nord (n : 17 et 15)*	100	0	100	0
Nord-du-Québec (n : 3 et 1)*	100	0	100	0
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (n : 16 et 20)*	100	0	96	4
Chaudière-Appalaches (n : 86 et 102)	99	11	100	0
Laval (n : 35 et 37)	60	40	82	18
Lanaudière (n : 45 et 39)	93	7	96	4
Laurentides (n : 54 et 57)	83	17	87	13
Montérégie (n : 162 et 181)	96	4	94	6
Centre-du-Québec (n : 20 et 29)*	100	0	94	6

* À interpréter avec prudence, faible(s) échantillon(s).



Chapitre 3

SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE QUÉBEC 511

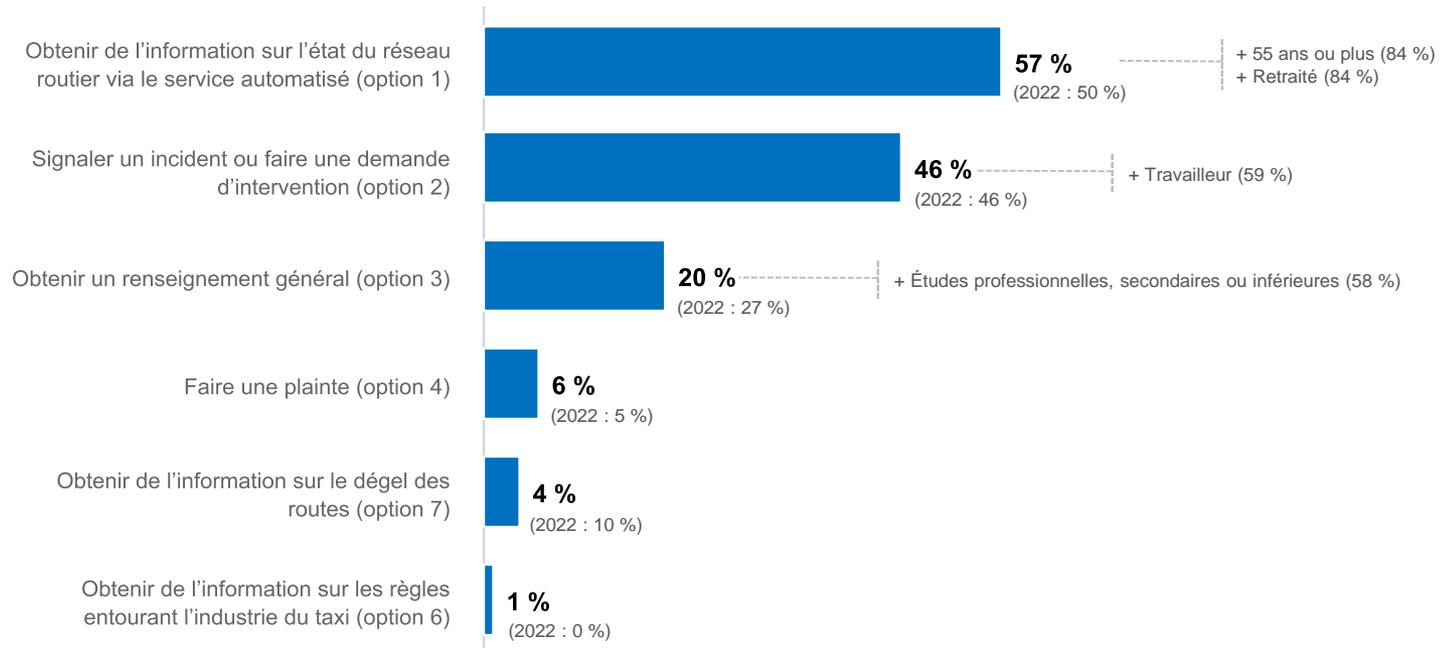
- ✓ Options du service téléphonique utilisées
- ✓ Satisfaction à l'endroit du service téléphonique et du système de reconnaissance vocale
- ✓ Contact avec un préposé aux renseignements du service téléphonique
- ✓ Satisfaction à l'endroit du préposé aux renseignements du service téléphonique
- ✓ Motifs d'utilisation du service téléphonique chez les utilisateurs du site web ou de l'application mobile
- ✓ Notoriété du site web et de l'application mobile
- ✓ Raisons d'utiliser le service téléphonique plutôt que les autres plateformes
- ✓ Intérêt envers le site web ou l'application mobile

OPTIONS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE UTILISÉES

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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 79

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %



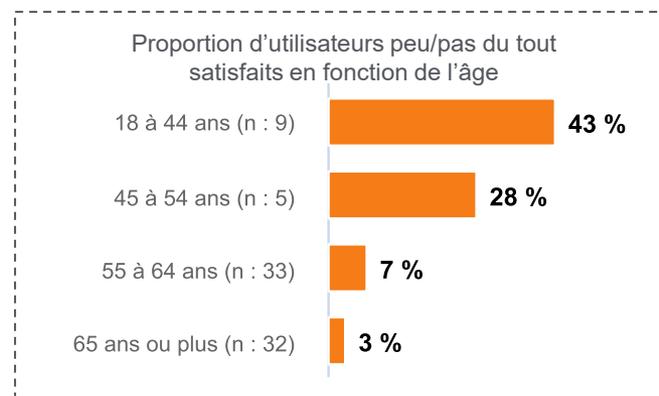
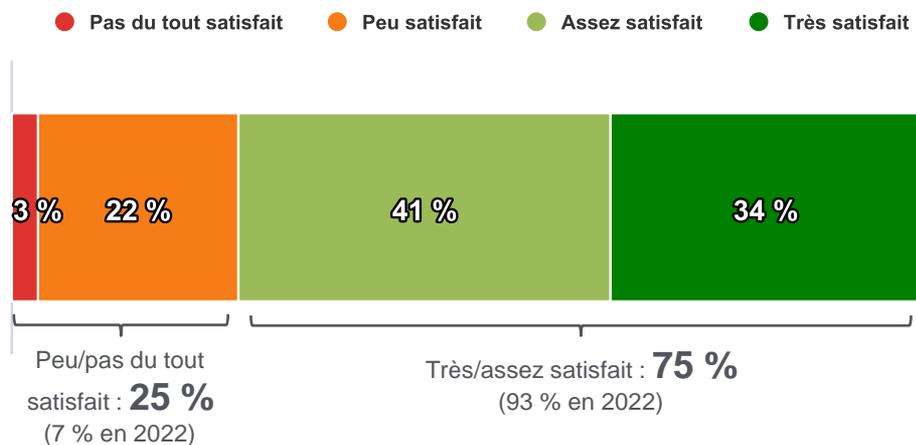
On téléphone particulièrement pour se renseigner ou pour faire état d'un incident

- ✓ Les options 1 et 2 sont largement les plus utilisées. Les gens appellent principalement pour obtenir de l'information sur le réseau routier (57 %) ou pour signaler un incident (46 %).
- ✓ Les répondants plus âgés sont proportionnellement plus nombreux à appeler pour obtenir de l'information sur le réseau routier via le service automatisé (55 ans ou plus, 84 %).

SATISFACTION À L'ENDROIT DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 79



Des résultats à interpréter avec grande prudence

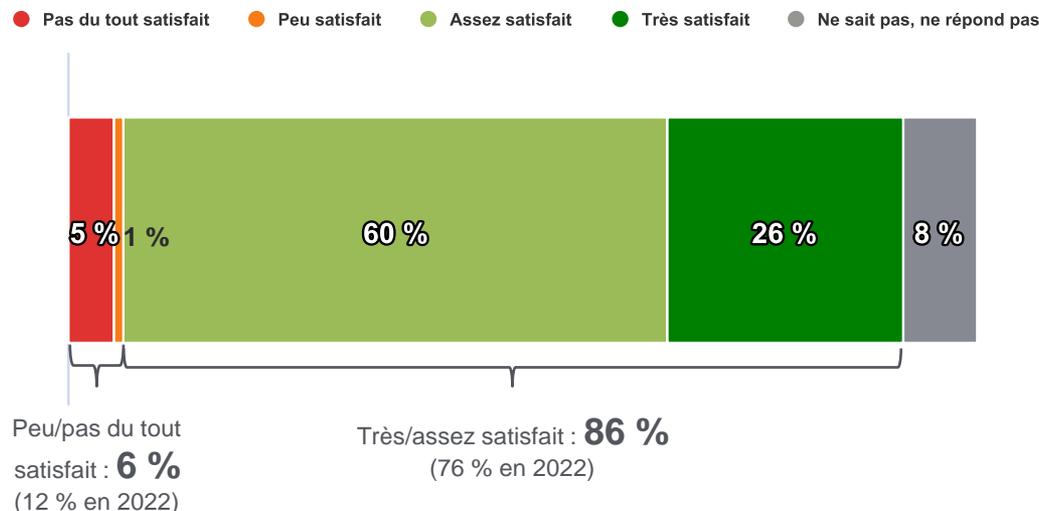
- ✓ À première vue, le niveau de satisfaction à l'égard du service téléphonique semble avoir grandement diminué (75 % comparativement à 93 % en 2022). Néanmoins, cet écart n'est pas significatif. La variation des résultats est principalement due à la pondération qui accorde un poids plus important aux jeunes utilisateurs puisqu'ils sont sous-représentés dans l'échantillon. Tel qu'illustré dans le graphique de droite, les quelques répondants plus jeunes affichent un taux d'insatisfaction plus élevé, et influencent ainsi le résultat global.
- ✓ Le faible nombre d'individus insatisfaits (n : 7) fait en sorte que les raisons d'insatisfaction énumérées ci-après le sont seulement à titre indicatif. Selon les répondants concernés, les lacunes du service sont les délais en temps d'attente ou de réponse (14 %), le manque de convivialité (10 %), la mauvaise qualité de l'information (8 %) ou son inutilité (3 %).

SATISFACTION PAR RAPPORT AU SYSTÈME DE RECONNAISSANCE VOCALE



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

Base : utilisateurs qui souhaitent obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé 24/7 (option 1), n : 58



Le service automatisé d'information répond aux besoins des utilisateurs

- ✓ Le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier est grandement apprécié par ses utilisateurs. La très grande majorité d'entre eux affirment être satisfaits de la facilité d'utilisation de cette option (86 %).
- ✓ Bien que le taux de satisfaction semble avoir augmenté depuis l'année dernière, la faiblesse des tailles d'échantillon fait en sorte que l'écart n'est pas significatif au plan statistique.

CONTACT AVEC UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

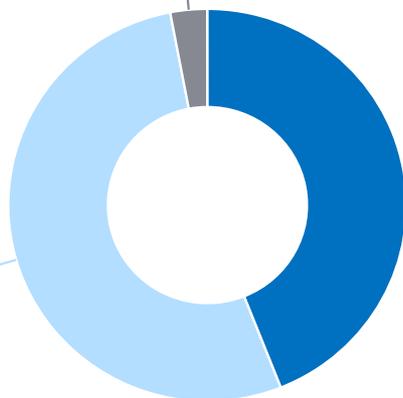


QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511, n : 79



Je préfère ne pas répondre : 3 %
(2022 : 0 %)



Oui : 44 %
(2022 : 55 %)

Non : 53 %
(2022 : 45 %)

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

Base : utilisateurs ayant parlé à un préposé
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2023 (n : 29)* %	2022 (n : 37) %
Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	49	55
S'informer sur des sujets généraux	48	19
S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	13	46
Faire une plainte ou un commentaire (sans précision)	9	7
Pouvoir avoir de l'information rapidement	0	2

Les préposés sont modérément sollicités par les utilisateurs

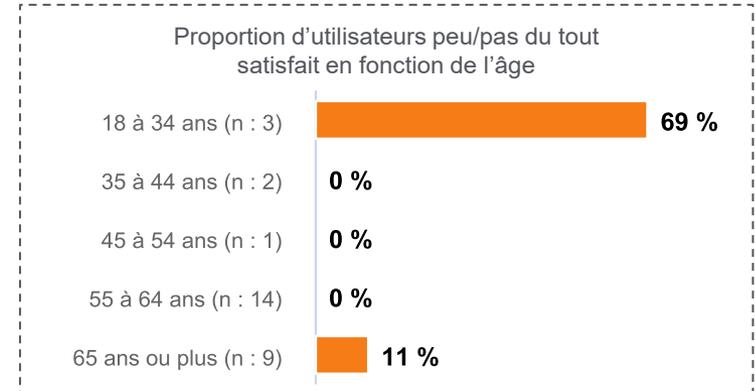
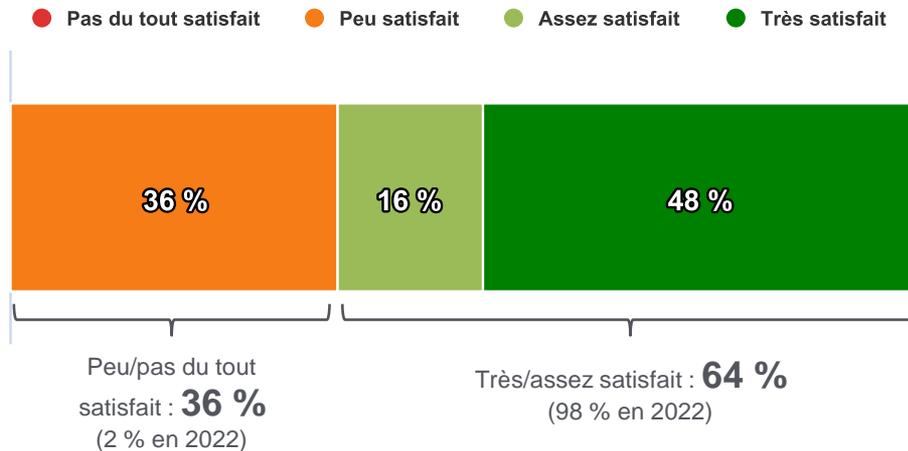
- ✓ Moins de la moitié des usagers ont parlé à un préposé lorsqu'ils ont téléphoné à Québec 511 (44 %), ce qui ne diffère pas outre mesure du résultat obtenu en 2022.
- ✓ Lorsqu'ils entrent en contact avec un préposé, c'est généralement pour signaler un incident sur le réseau routier (49 %) ou tout simplement pour s'informer sur divers sujets (48 %).

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



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

Base : utilisateurs du service téléphonique de Québec 511 ayant parlé à un préposé, n : 29*



Des résultats qui exigent un grand discernement

- ✓ Près de deux usagers sur trois affirment être satisfaits des services du préposé du service téléphonique avec qui ils ont fait affaire (64 % comparativement à 98 % en 2022). L'important écart par rapport à la mesure précédente n'est toutefois pas significatif et s'explique, d'une part, par la faible taille de l'échantillon (n : 29) et, d'autre part, par le poids important accordé aux jeunes répondants, lesquels sont plutôt insatisfaits.
- ✓ Globalement, deux répondants ont affirmé être insatisfaits. Une personne se plaint du manque d'aide offerte par le préposé, alors que l'autre n'a pas expliqué la raison de son insatisfaction. Il s'agit vraisemblablement de cas isolés et rien n'indique que le service offert par les préposés est problématique.

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

QB8a. Pour quelles raisons êtes-vous insatisfait des services du préposé à l'information de Québec 511? Base : utilisateurs insatisfaits des services du préposé de Québec 511, n : 2.

MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE CHEZ LES UTILISATEURS DU SITE WEB OU DE L'APPLICATION MOBILE



**QA11a. Vous avez répondu précédemment avoir utilisé le site web et/ou l'application mobile de Québec 511.
Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous aussi le service téléphonique de Québec 511?**

Base : utilisateurs du site web ou de l'application mobile et du service téléphonique de Québec 511
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2023 (n : 30) %	2022 (n : 28)* %
Pour s'informer des conditions routières (circulation, état des routes)	42	22
Pour signaler un problème sur la route (débris, accident)	20	30
Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	12	16
N'avait pas accès à internet	9	4
Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	8	0
L'information est plus précise (complète, fiable, etc.)	5	23
C'est plus rapide	5	0
En complément de l'application (lorsqu'elle ne fonctionne pas, etc.)	2	0
C'est plus facile	2	0
Pour connaître le meilleur trajet	1	3
Je ne sais pas/Je préfères ne pas répondre	8	8

Lorsqu'on isole les usagers du site web ou de l'application mobile qui ont également téléphoné à Québec 511, les raisons d'utiliser le service téléphonique demeurent essentiellement les mêmes que pour l'ensemble des utilisateurs du service téléphonique

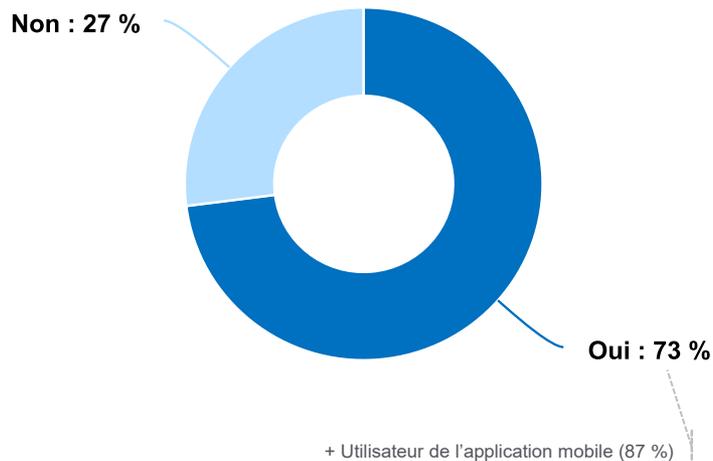
- ✓ Ces usagers désirent principalement connaître les contraintes qu'ils pourraient rencontrer, comme les conditions routières (42 %) ou les entraves aux déplacements (12 %).
- ✓ Pour certains, le service téléphonique est le moyen de prédilection pour signaler des problèmes sur le réseau routier (20 %).
- ✓ Les autres motifs d'utilisation sont marginaux.

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

NOTORIÉTÉ DU SITE WEB ET DE L'APPLICATION MOBILE

QA12a Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours au site web de Québec 511?

Base : non-utilisateurs du site web, excluant la non-réponse, n : 191*

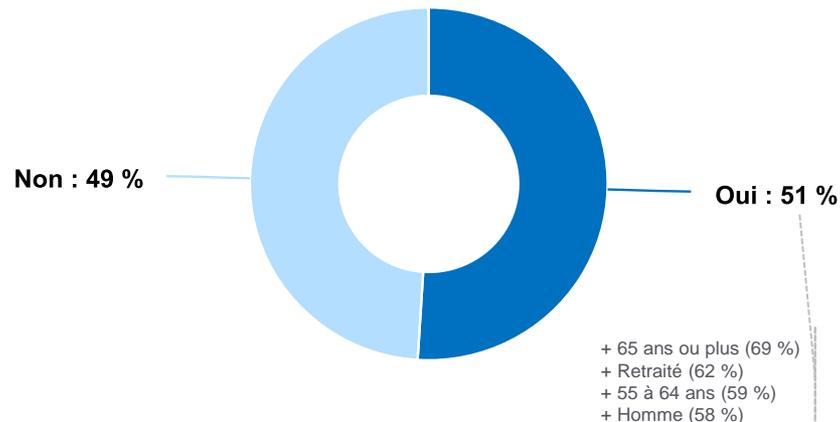


Les non-utilisateurs connaissaient déjà le site web

- ✓ Près des trois quarts des non-utilisateurs du site web savaient qu'ils pouvaient s'en servir pour s'informer sur l'état du réseau routier (73 %). Si la plupart des utilisateurs de l'application mobile sont au fait de l'existence de la plateforme web de Québec 511 (87 %), cette connaissance est moins répandue auprès des usagers du service téléphonique (44 %).

QA12b. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours à l'application mobile de Québec 511?

Base : non-utilisateurs de l'application mobile, excluant la non-réponse, n : 708*



L'application mobile est relativement méconnue des non-utilisateurs

- ✓ La situation est plus nuancée pour l'application mobile, le taux de notoriété chez les non-utilisateurs étant de 51 %. Les répondants plus âgés sont plus enclins à connaître l'application mobile sans l'utiliser (69 %), ce qui donne à penser que cette alternative est moins attrayante pour eux.

* L'affichage des questions A12a et A12b fut modifié cette année pour que les bases soient plus appropriées, rendant les comparaisons avec les mesures antérieures impossibles.

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



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

Base : utilisateurs du service téléphonique qui savaient qu'ils pouvaient utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511 pour s'informer, mais qui ne l'ont pas fait
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

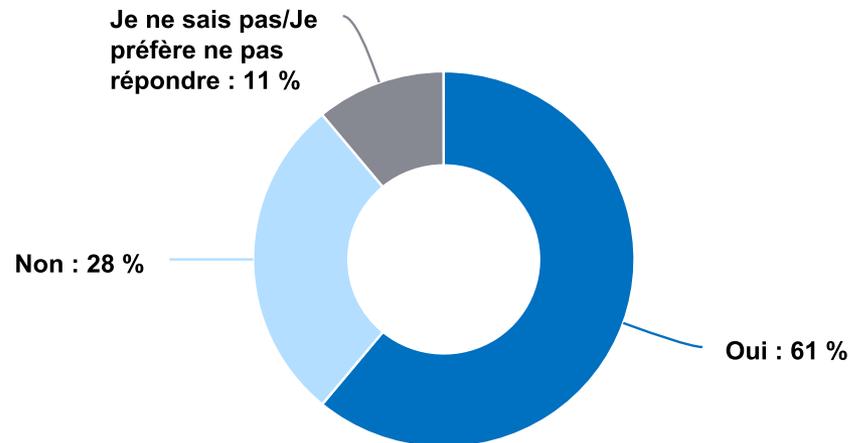
RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	2023 (n : 55) %	2022 (n : 42) %
C'est plus facile	17	26
N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, pas d'ordinateur, pas de téléphone)	14	6
Préfère le contact humain	13	2
Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (sur la route, etc.)	10	2
C'est rapide	6	15
Par habitude	5	17
Les informations sont plus précises	3	0
C'est toujours accessible	2	0
C'est plus sécurisant	2	0
Pour signaler une urgence	1	0
Ne connaît pas le service web	1	14
Préfère écouter plutôt que regarder	1	1
C'est pratique	1	1
Pour signaler des débris sur la route	<1	0
Je ne sais pas/Je préfères ne pas répondre	37	18

Le service téléphonique est plus attrayant selon les utilisateurs qui connaissent les deux autres principales plateformes, sans les utiliser

- ✓ Les raisons mentionnées varient beaucoup, mais la plupart des répondants concernés n'utilisent pas le site web ou l'application mobile parce qu'ils considèrent que le service téléphonique est meilleur à certains égards. Notamment, quelques-uns trouvent que ce service est plus facile à utiliser (17 %) alors que d'autres apprécient le contact humain (13 %).
- ✓ Cela dit, il y a tout de même plus du dixième de ces répondants qui affirment ne pas pouvoir utiliser l'application ou le site web (14 %).
- ✓ Il faut également noter que 37 % des répondants n'ont pas été en mesure de justifier pourquoi ils préfèrent téléphoner.

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

Base : utilisateurs qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer sur le site web de Québec 511 ou utiliser l'application mobile pour le faire, n : 370



Une part substantielle des utilisateurs concernés ici sont intéressés à utiliser Québec 511 sur une autre plateforme

- ✓ Parmi les utilisateurs qui ne connaissaient pas le site web ou l'application mobile, 61 % affirment être intéressés par ces plateformes. Il y a donc un certain potentiel de croissance.
- ✓ Les répondants non intéressés à utiliser l'une ou l'autre de ces deux plateformes expliquent préférer utiliser un ordinateur, utiliser d'autres applications ou tout simplement ne pas en avoir besoin.

INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB OU L'APPLICATION MOBILE (SUITE)



QA15a. Pourquoi n'êtes-vous pas intéressé à utiliser le site web ou l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs non intéressés à utiliser le site web ou l'application mobile

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS	Ensemble (n : 96) %	Non intéressés au site web (n : 11)* %	Non intéressés à l'application (n : 87) %
Préfère utiliser un ordinateur (écran plus grand, etc.)	27	0	29
Utilise d'autres applications	22	37	20
N'en a pas besoin	20	18	20
N'a pas accès à un téléphone mobile	8	0	8
N'utilise peu ou pas d'applications (n'aime pas ça, le moins possible)	7	0	8
Manque d'espace sur le téléphone	2	0	2
N'a pas accès à internet	2	0	2
Préfère utiliser l'application mobile (sans précision)	2	23	0
N'aime pas la technologie (sans précision)	1	0	2
Manque de données	1	0	1
C'est compliqué	1	8	2
N'utilise pas le cellulaire en conduisant	1	0	1
Préfère utiliser le service téléphonique	1	0	1
Je ne sais pas/Je préfères ne pas répondre	11	14	12

A decorative graphic in the top right corner consisting of a network of interconnected nodes and lines in shades of teal and light blue, resembling a digital or social network.

Chapitre 4

SITE WEB, APPLICATION MOBILE ET COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511

- ✓ Satisfaction à l'endroit de l'utilisation du site web
- ✓ Satisfaction à l'endroit de l'utilisation de l'application mobile
- ✓ Appréciation des visuels de l'application mobile
- ✓ Satisfaction à l'égard de la clarté des informations dans l'application mobile
- ✓ Satisfaction à l'endroit des comptes Twitter de Québec 511

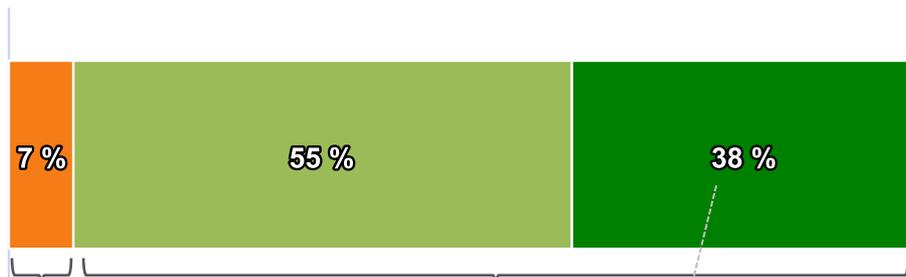
SATISFACTION À L'ENDROIT DE L'UTILISATION DU SITE WEB



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

Base : utilisateurs du site web de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 807

● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait



Peu/pas du tout satisfait : **7 %**
(7 % en 2022)

Très/assez satisfait : **93 %**
(93 % en 2022)

Les plus satisfaits :
+ Hors des RMR de Montréal ou de Québec (47 %)

Le site web est toujours très apprécié par ses utilisateurs

- ✓ Encore cette année, le site web affiche un taux de satisfaction très élevé (93 %).
- ✓ Bien qu'ils soient relativement peu nombreux, des pistes d'amélioration découlent des critiques apportées par les insatisfaits, les principales étant le manque de convivialité du site web ou la difficulté à trouver l'information recherchée.

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

Base : utilisateurs insatisfaits du site web
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

	2023 (n : 54) %	2022 (n : 47) %
Le site n'est pas convivial	38	33
L'information est difficile à obtenir	30	38
L'information est insuffisante	16	14
L'information manque de fiabilité (pas à jour)	13	14
L'information est difficile à comprendre (manque de clarté)	6	7
La présentation visuelle laisse à désirer	4	8
Préfère un autre service	3	0
Le manque de qualité des fonctionnalités (caméra ne fonctionne pas, etc.)	3	2
Le manque de fonctionnalités (filtres, localisation en temps réel, etc.)	1	2
Je ne sais pas/Je préfères ne pas répondre	17	14

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

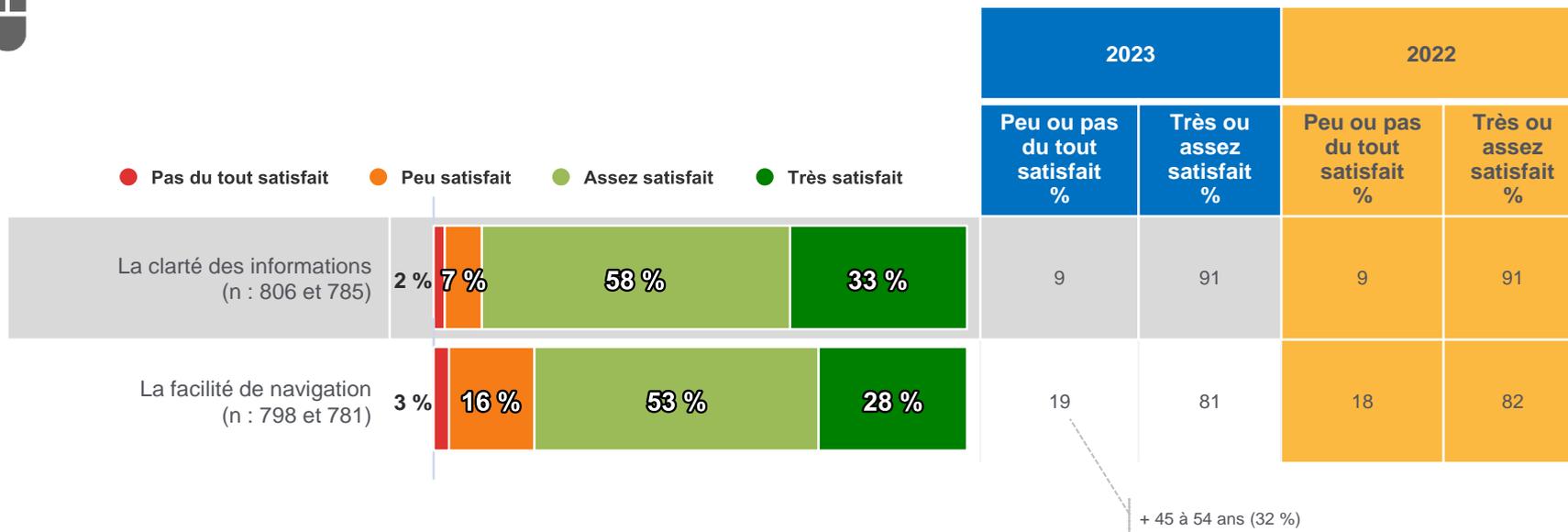


QD3a et D3b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...?

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



● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait



Le contenu du site web est apprécié, mais la facilité de navigation est davantage à surveiller

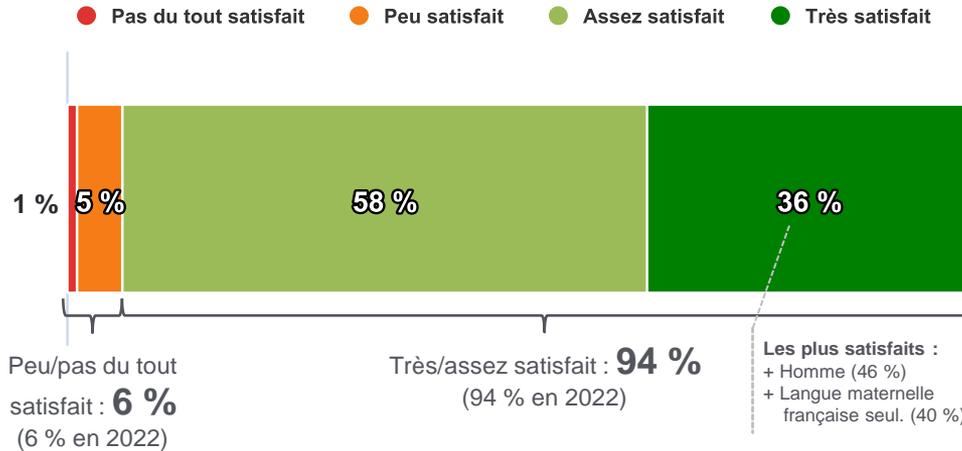
- ✓ Le constat ici est le même que pour le site web dans sa globalité, c'est-à-dire que la clarté des informations satisfait la quasi-totalité des utilisateurs (91 %).
- ✓ La facilité de navigation obtient toutefois un taux de satisfaction un peu moins élevé, quoique positif (81 %). En appui aux raisons d'insatisfaction relevées à la page précédente, améliorer la navigation constitue une piste d'amélioration à ne pas négliger.

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



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

Base : utilisateurs de l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 265



Les utilisateurs se disent presque à l'unanimité satisfaits de l'application mobile

- ✓ L'application est en effet appréciée par 94 % de ses utilisateurs.
- ✓ Les critiques les plus récurrentes des quelques insatisfaits concernent l'indisponibilité de certaines informations, la difficulté à naviguer ou à obtenir l'information et le manque de fiabilité des informations affichées.

QE2a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de l'application mobile de Québec 511?

Base : utilisateurs insatisfaits de l'application mobile de Québec 511

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

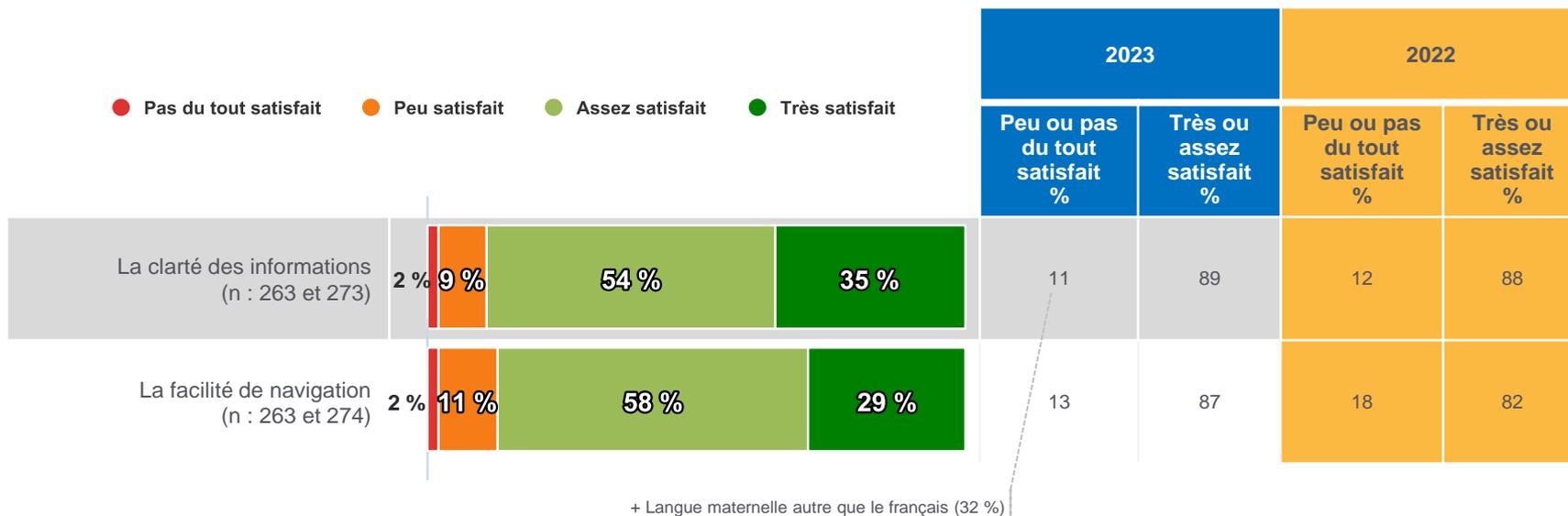
	2023 (n : 16*) %	2022 (n : 20*) %
L'information n'est pas complète (certaines infos non disponibles, etc.)	32	18
L'application n'est pas conviviale (navigation difficile)	27	42
L'information n'est pas fiable (pas à jour)	23	34
L'information est difficile à obtenir	20	12
L'application manque de fonctionnalités (personnalisation, géolocalisation)	12	8
La présentation visuelle laisse à désirer	8	12
Je ne sais pas/Je préfères ne pas répondre	8	11

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

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

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



Les deux aspects de l'application mobile mesurés sont considérés comme satisfaisants

- ✓ L'application mobile obtient un très bon niveau de satisfaction pour la clarté des informations (89 %). Les répondants dont la langue maternelle est autre que le français sont toutefois proportionnellement plus nombreux à se dire insatisfaits (32 %). Il est donc recommandé de vérifier la communication des informations dans la version anglophone de l'application.
- ✓ La facilité de la navigation est également très bien évaluée (87 %).

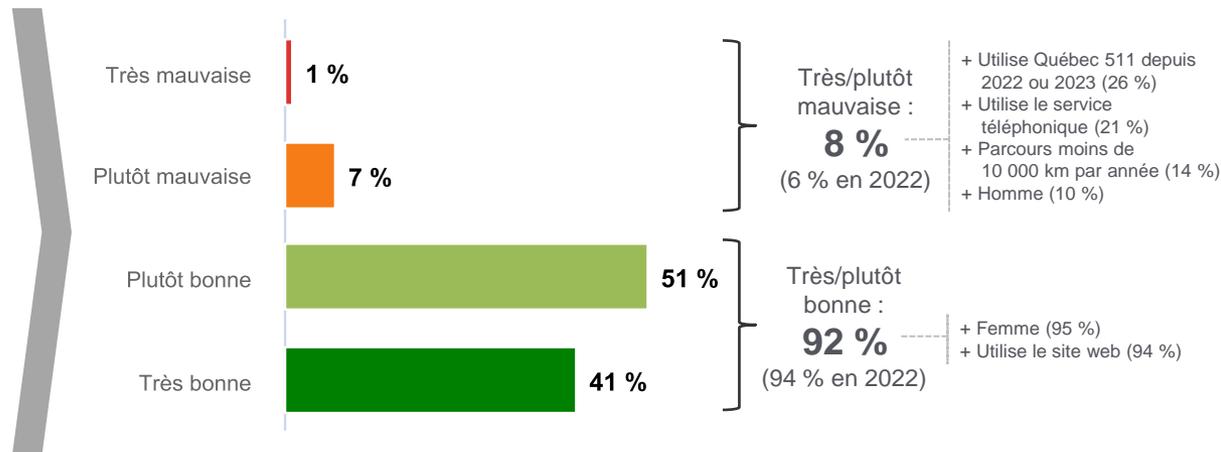
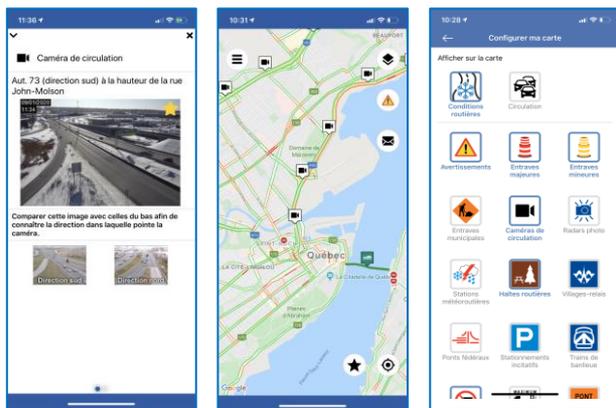
APPRÉCIATION DES VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 951



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



L'application mobile présente bien l'information

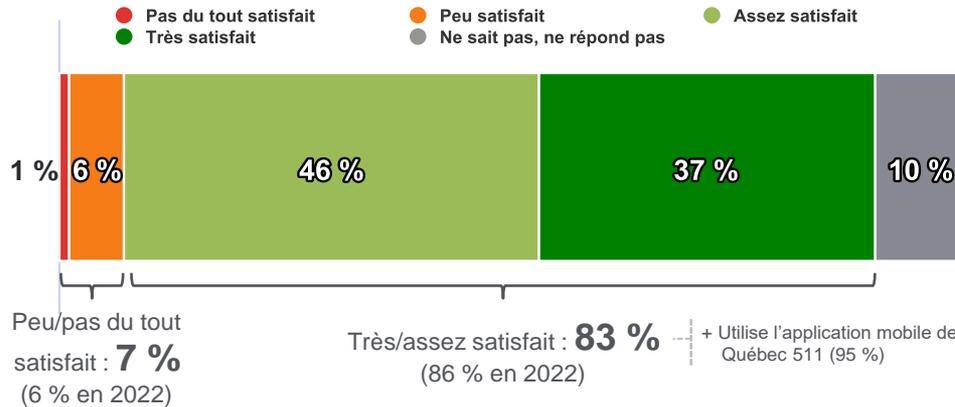
- ✓ À l'instar de la mesure précédente, la grande majorité des utilisateurs de Québec 511 jugent que la façon de présenter l'information dans l'application mobile est très ou plutôt bonne (92 %).
- ✓ On constate que les opinions peuvent varier selon les services utilisés. Les utilisateurs du service téléphonique sont plus enclins à trouver la présentation mauvaise (21 %).

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA CLARTÉ DES INFORMATIONS DANS L'APPLICATION MOBILE



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 012



La clarté de l'information appréciée sur l'application mobile

- ✓ Globalement, la plupart des répondants sont satisfaits à l'égard de la clarté des informations présentées dans l'application mobile.
- ✓ Les utilisateurs du service téléphonique sont plus enclins à être insatisfaits (19 %). En contrepartie, la quasi-totalité de ceux qui utilisent l'application mobile se dit satisfaite (95 %).
- ✓ Selon le quart des insatisfaits, c'est la présentation qui nuit à la clarté (24 %). La difficulté à trouver l'information recherchée (19 %) et le manque de précision (10 %) constituent les principaux éléments critiqués.

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

Base : répondants insatisfaits de la clarté des informations présentées dans l'application mobile de Québec 511
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

RAISONS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS CONCERNÉS

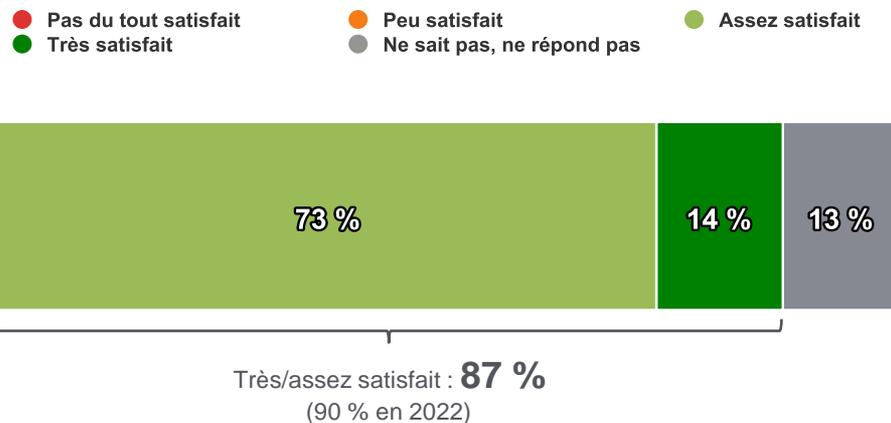
	2023 (n : 60) %	2022 (n : 57) %
La présentation n'est pas claire (mal disposée, trop chargée, etc.)	24	40
L'information est difficile à trouver (trop de détails, etc.)	19	32
L'information n'est pas assez précise (la carte, etc.)	10	10
Préfère une autre application	3	0
L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	2	7
L'accès aux caméras de circulation est trop complexe	1	0
L'application n'est pas bilingue (pas d'informations en anglais)	1	0
Les informations ne sont pas à jour	1	6
Incite à la mauvaise conduite (cellulaire au volant, etc.)	1	0
Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	46	23

SATISFACTION À L'ENDROIT DES COMPTES TWITTER DE QUÉBEC 511



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

Base : utilisateurs du ou des comptes Twitter de Québec 511 pour les régions de Montréal, de Québec et de Lévis, n : 19*



Le nombre de répondants concernés est restreint et ne permet pas de tirer de constat d'un point de vue statistique (n : 19). Ceci étant dit, rien n'indique que les utilisateurs des comptes Twitter de Québec 511 sont moins satisfaits que ceux des autres plateformes.

A decorative background on the right side of the slide featuring a network diagram. It consists of various colored dots (teal, grey, white) connected by thin lines, forming a complex web of connections. The overall aesthetic is clean and modern, with a light blue and white color palette.

Chapitre 5

AJOUT DE FONCTIONNALITÉS ET PLATEFORME À PRIORISER

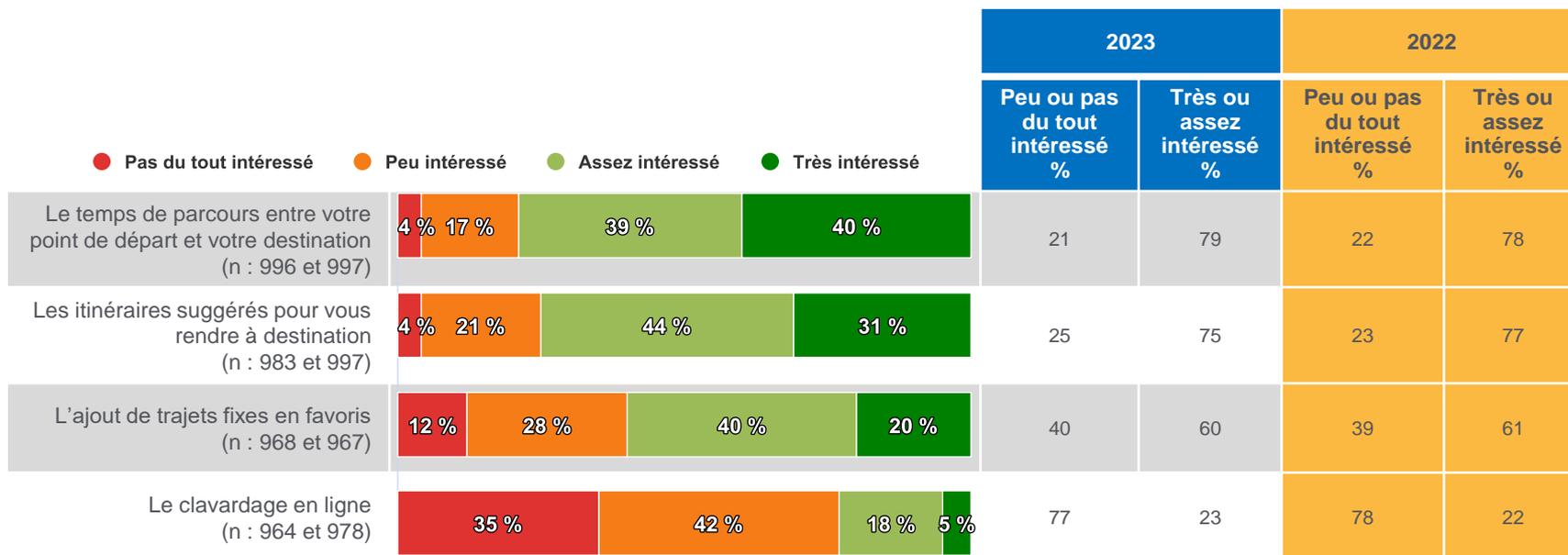
- ✓ Intérêt envers l'ajout de fonctionnalités au site web ou à l'application mobile de Québec 511
- ✓ Suggestions de fonctionnalités à ajouter au site web ou à l'application mobile de Québec 511
- ✓ Plateforme la plus appropriée pour communiquer certains types de messages

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



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

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



Un faible intérêt à l'égard du clavardage en ligne

- ✓ Au moins les trois quarts des utilisateurs de Québec 511 ont déclaré leur intérêt envers l'ajout d'une fonctionnalité offrant l'estimation du temps de parcours d'un point de départ au point d'arrivée (79 %) ou d'une fonctionnalité permettant de recevoir des suggestions d'itinéraires (75 %).
- ✓ Si l'idée d'une fonctionnalité permettant d'ajouter des trajets fixes en favoris séduit toujours plus de la moitié des utilisateurs (60 %), celle permettant le clavardage en ligne est toujours aussi peu prisée (23 %).
- ✓ Les utilisateurs âgés de 65 ans ou plus sont en proportion supérieure à être intéressés par le temps de parcours (84 %), alors que les femmes le sont davantage par les itinéraires suggérés (83 %).

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



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

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %

AUTRES FONCTIONNALITÉS MENTIONNÉES PAR LES RÉPONDANTS	2023 (n : 1 012) %	2022 (n : 1 014) %
Indiquer plus de lieux d'intérêt (haltes routières, parcs, stations-services, etc.)	2	1
Offrir un calculateur de trajet (estimer l'heure d'arrivée, etc.)	2	2
Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	2	1
Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	1
Mise à jour plus fréquente des données (information en temps réel, etc.)	1	1
Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps, etc.)	1	1
Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1	2
Indiquer l'emplacement de bornes de recharge pour les véhicules électriques	1	0
Faciliter la recherche d'informations (plus d'options, plus conviviales, etc.)	1	0
Rien	6	6
Je ne sais pas/Je préfères ne pas répondre	77	79

Peu de suggestions

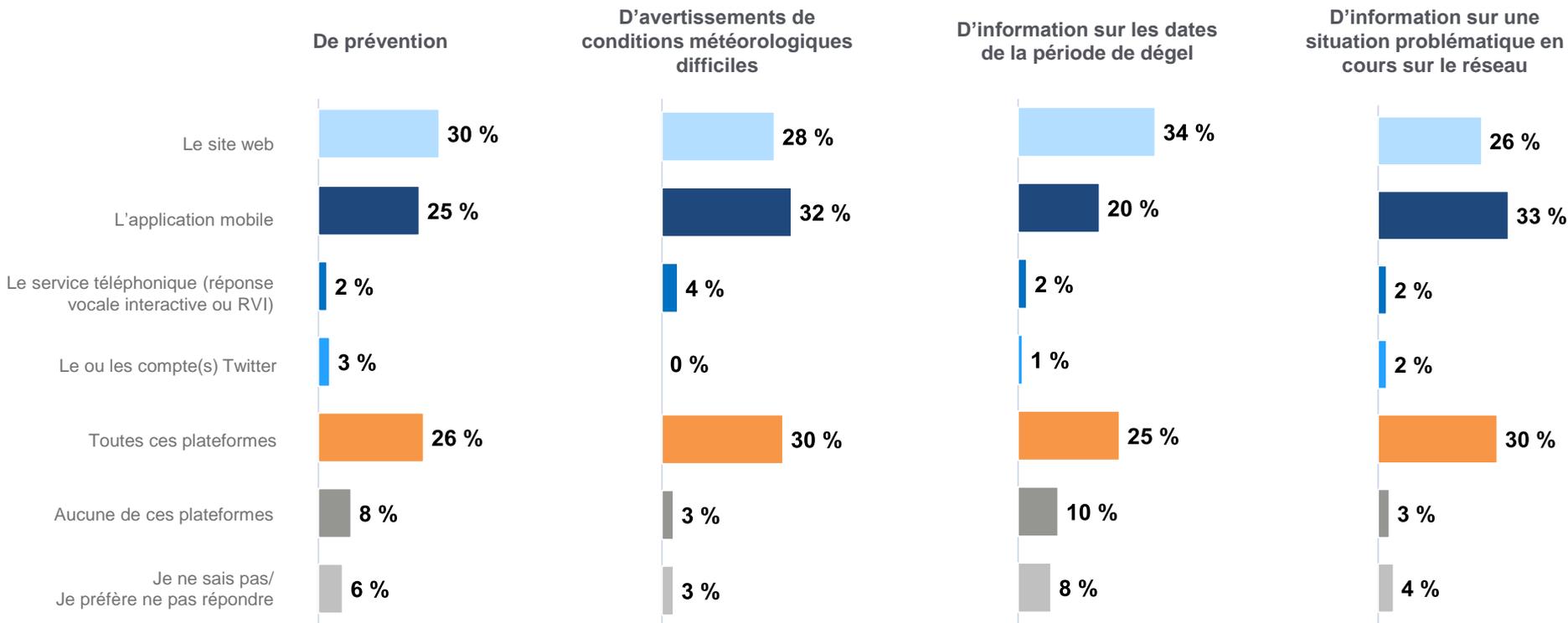
- ✓ Très peu d'utilisateurs de Québec 511 ont fait des suggestions concernant de nouvelles fonctionnalités qui permettraient d'améliorer le site web ou l'application mobile (77 % d'entre eux ne s'étant pas prononcés à ce sujet).
- ✓ Chacune des propositions présentées a été mentionnée tout au plus par 2 % des utilisateurs. Elles parlent d'indiquer davantage de lieux d'intérêt, d'offrir un calculateur de trajet ou de recevoir des alertes pour signaler des entraves routières.

PLATEFORME LA PLUS APPROPRIÉE POUR COMMUNIQUER CERTAINS TYPES DE MESSAGES



QF3a à F3d. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?

Base : ensemble des utilisateurs de Québec 511, n : 1 012



Le site web et l'application mobile favorisés pour la communication de messages

- ✓ Pour les utilisateurs de Québec 511, le site web (allant de 26 % à 34 % selon le type de contenu à diffuser) et l'application mobile (variant de 20 % à 33 %) sont les plateformes les plus pertinentes pour transmettre des informations aux utilisateurs.
- ✓ Bien que le service téléphonique (RVI) ou les comptes Twitter soient considérés comme les plus pertinents par une minorité de répondants (seulement 2 à 4 % pour le RVI et 0 à 3 % pour Twitter), environ trois utilisateurs sur dix (25 % à 30 %) répondent que toutes ces plateformes sont indiquées.

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

Chapitre 6

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

- ✓ Justifications de la non-utilisation de Québec 511
- ✓ Sources d'information utilisées pour connaître l'état du réseau routier
- ✓ Profil des non-utilisateurs de Québec 511 par région

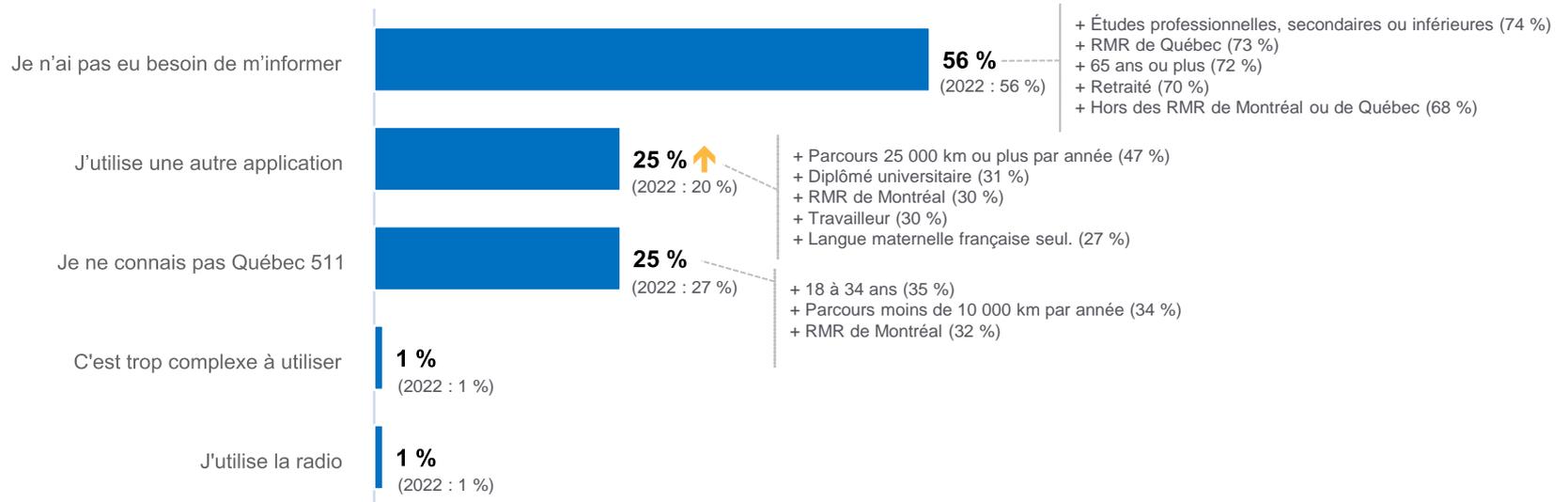
JUSTIFICATIONS DE LA NON-UTILISATION DE QUÉBEC 511



QMOTIFSA. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas utilisé Québec 511?

Base : ensemble des non-utilisateurs de Québec 511, excluant la non-réponse, n : 489

Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %.



Trois raisons ressortent pour ne pas utiliser Québec 511

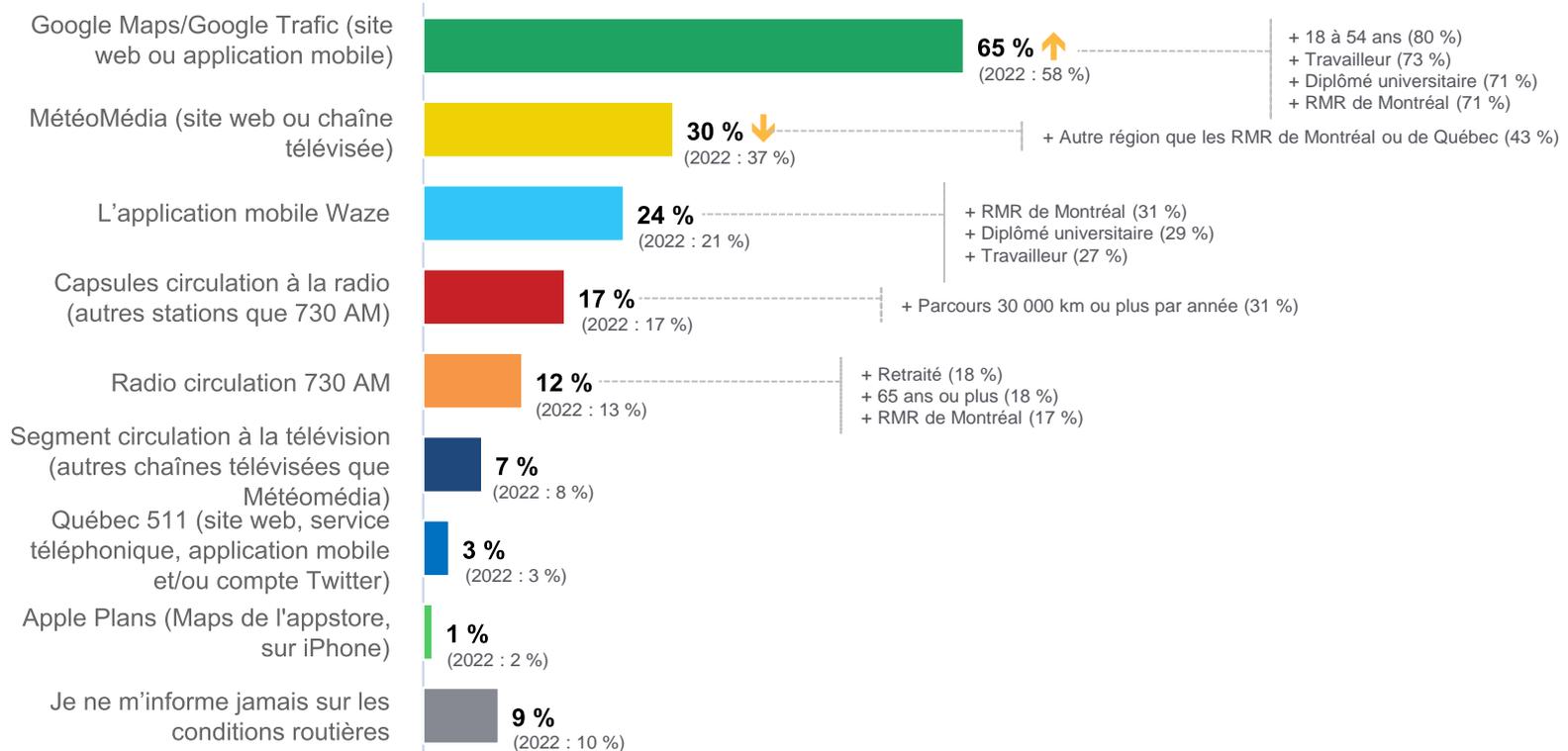
- ✓ Plus de la moitié des non-utilisateurs de Québec 511 expliquent ne pas avoir eu besoin d'information au sujet du réseau routier au cours de l'année précédant le sondage (56 %). Les répondants ayant au plus un diplôme d'études secondaires ou professionnelles, ceux plus âgés et ceux habitant une autre région que la RMR de Montréal sont proportionnellement plus nombreux à avoir donné cette explication (proportions variant de 68 % à 74 % selon le groupe).
- ✓ Le quart n'a pas fait usage de Québec 511 parce qu'il dit utiliser une alternative pour s'informer sur l'état du réseau routier (25 %). Ce résultat est significativement plus élevé qu'en 2022 (20 %). La prochaine mesure permettra de confirmer ou non cette hausse qui pourrait devenir préoccupante. Ici aussi, certains sous-groupes se distinguent à la hausse, notamment les répondants qui parcourent une plus grande distance (47 % chez ceux qui parcourent au moins 25 000 km par année).
- ✓ Un non-utilisateur sur quatre ne connaît tout simplement pas Québec 511. C'est surtout le cas des répondants âgés de 18 à 34 ans (35 %). Cibler les plus jeunes dans les communications serait possiblement profitable.

SOURCES D'INFORMATION UTILISÉES POUR CONNAÎTRE L'ÉTAT DU RÉSEAU ROUTIER



QSOURCESA. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements?

Base : ensemble des non-utilisateurs de Québec 511, n : 497
Plusieurs réponses possibles, le total excède 100 %.



Les non-utilisateurs consultent à peu près les mêmes sources d'information que les utilisateurs

- ✓ Google Maps ou Google Trafic demeurent la source d'information la plus consultée par les non-utilisateurs. Son utilisation a même augmenté, de façon significative, depuis la dernière mesure (65 % contre 58 % en 2022). À noter qu'elle se concentre davantage chez les 18 à 54 ans (80 % contre 47 % chez les 55 ans ou plus).
- ✓ MétéoMédia arrive encore au deuxième rang, néanmoins son utilisation est moins répandue comparativement à l'année dernière (30 % contre 37 %).

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION



	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
GENRE	(n : 1 012)	(n : 497)	(n : 108)	(n : 231)	(n : 158)
Homme	46	54 ↑	57	55	52
Femme	54	46 ↓	43	45	48
ÂGE	(n : 1 012)	(n : 497)	(n : 108)	(n : 231)	(n : 158)
18 à 34 ans	24	22	24	22	21
35 à 44 ans	17	18	14	20	17
45 à 54 ans	20	15	14	19	10
55 à 64 ans	21	19	20	16	23
65 ans ou plus	18	26	28	23	29
LANGUE MATERNELLE	(n : 1 012)	(n : 497)	(n : 108)	(n : 231)	(n : 158)
Français seulement	92	86 ↓	94+	79-	94+
Autre	8	14 ↑	6-	21+	6-
NIVEAU DE SCOLARITÉ	(n : 1 012)	(n : 497)	(n : 108)	(n : 231)	(n : 158)
Secondaire ou moins	17	22	19	17-	30+
Collégial	26	22	27	20	24
Universitaire	57	55	54	62+	45-
Préfère ne pas répondre	0	1	0	1	1
REVENU FAMILIAL BRUT ANNUEL	(n : 1 012)	(n : 497)	(n : 108)	(n : 231)	(n : 158)
Moins de 40 000 \$	10	11	5	11	11
40 000 \$ à 59 999 \$	11	14	16	11	18
De 60 000 \$ à 79 999 \$	11	12	14	12	11
De 80 000 \$ à 99 999 \$	11	15	9	15	16
100 000 \$ ou plus	46	41	50	44	36
Préfère ne pas répondre	11	7	6	7	8

Base : ensemble des non-utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf pour le revenu

- ✓ Le profil des non-utilisateurs de Québec 511 (en bleu) diffère parfois de celui des utilisateurs (en turquoise). Des flèches sont alors utilisées pour signifier que le résultat chez les non-utilisateurs est significativement plus élevé ou moins élevé que celui des utilisateurs.
- ✓ Ainsi, les hommes sont proportionnellement plus nombreux chez les non-utilisateurs que chez les utilisateurs (54 % contre 46 %).
- ✓ À l'inverse, ceux dont la langue maternelle est le français sont proportionnellement moins nombreux chez les non-utilisateurs de Québec 511 (86 % contre 92 %).

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)



Base : ensemble des non-utilisateurs, excluant la non-réponse

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
DÉTENTION D'UN PERMIS DE CONDUIRE	(n : 1 012)	(n : 497)	(n : 108)	(n : 231)	(n : 158)
3 ans ou moins	2	3	2	5	2
4 à 9 ans	9	7	8	7	5
10 à 19 ans	18	19	19	17	22
20 à 30 ans	19	20	16	22	19
Plus de 30 ans	52	51	55	49	52
DISTANCE PARCOURUE ANNUELLEMENT À TITRE DE CONDUCTEUR	(n : 1 000)	(n : 492)	(n : 106)	(n : 229)	(n : 157)
Moins de 5 000 km	8	17 ↑	21	19	14
5 000 à 9 999 km	21	23	21	23	24
10 000 à 19 999 km	32	31	32	31	31
20 000 à 24 999 km	21	11 ↓	14	11	11
25 000 à 29 999 km	10	9	6	9	9
30 000 km ou plus	8	9	6	7	11
DÉTENTION OU ACCÈS AUX APPAREILS OU SERVICES SUIVANTS	(n : 1 009)	(n : 496)	(n : 108)	(n : 231)	(n : 157)
Internet	92	94	93	95	93
Un ordinateur	91	94	88-	95	93
Un téléphone intelligent	95	92	91	94	90
Un réseau cellulaire	82	78	73	77	81
Une tablette électronique	64	62	66	68+	53-
Autre appareil de même genre	1	<1	0	0	1

Les différences significatives entre les deux groupes sont illustrées à l'aide des symboles ↑ ou ↓ pour signifier que la proportion chez les non-utilisateurs est significativement plus élevée ou moins élevée que celle des utilisateurs de Québec 511.

PROFIL DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511 PAR RÉGION (SUITE)



Base : ensemble des non-utilisateurs, excluant la non-réponse, sauf pour le type d'emploi

	Ensemble des utilisateurs %	Ensemble des non-utilisateurs %	RMR de Québec %	RMR de Montréal %	Ailleurs au Québec %
OCCUPATION PRINCIPALE	(n : 1 004)	(n : 496)	(n : 108)	(n : 230)	(n : 158)
Travailleur (temps plein/partiel)	69	64	68	67	57
En recherche d'emploi/à la maison (sans travail rémunéré)	3	2	1	1	4
Étudiant	3	4	2	5	3
Retraité	25	30	29	27	36
REQUIERT UNE PART IMPORTANTE DU TEMPS DE TRAVAIL PASSÉ SUR LA ROUTE	(n : 510)	(n : 299)	(n : 75)	(n : 138)	(n : 86)
OUI	22	21	10	22	24
TYPE/DOMAINE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 105)	(n : 50)	(n : 5*)	(n : 27*)	(n : 18*)
Services à domicile ou en entreprise	13	23	35	26	18
Camionnage/services de livraison	14	17	0	5	37
Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur, etc.)	10	12	20	18	2
Représentation commerciale	16	9	0	16	0
Cadre ou gestionnaire	2	9	0	7	12
Professionnel (avocat, architecte, etc.)	9	8	26	3	14
Travailleur de la construction	5	6	0	3	11
Services de formation et d'éducation	4	4	0	6	3
Travailleur non spécialisé	2	3	0	5	0
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	11	3	0	3	3
Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier, etc.)	1	1	19	0	0
Travailleur administratif (fonctionnaire, etc.)	6	0	0	0	0
Préfère ne pas répondre	7	5	0	8	0

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

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

Conclusions

AU SUJET DU PROFIL DES UTILISATEURS ET DES NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511

- ✓ Le profil sociodémographique des utilisateurs de Québec 511 varie légèrement par rapport à celui de la mesure précédente. Principalement, et contrairement à l'année dernière, la clientèle compte davantage de femmes que d'hommes. Par ailleurs, la majorité est titulaire d'un permis de conduire depuis plus de 20 ans et parcourt moins de 25 000 km par année sur le réseau routier du Québec.
- ✓ Le profil des non-utilisateurs de Québec 511 est un peu différent de celui des utilisateurs. Au niveau sociodémographique, ils sont proportionnellement plus nombreux à ne pas avoir le français comme langue maternelle et la proportion d'hommes est plus élevée. On remarque également que les non-utilisateurs n'ont pas nécessairement les mêmes habitudes de conduites. Ils font notamment moins de route puisqu'ils sont plus enclins à conduire moins de 5 000 kilomètres par année.
- ✓ Il y a trois principaux motifs pour ne pas utiliser Québec 511. Le fait de ne pas avoir eu besoin de s'informer est celui qui est le plus récurrent (56 %). Certains préfèrent utiliser d'autres services pour s'informer (25 %). Finalement, d'autres ignorent l'existence de Québec 511 (25 %), ce qui est particulièrement le cas chez les plus jeunes.
- ✓ Les sources d'information sur l'état du réseau routier qu'utilisent le plus les non-utilisateurs sont, dans l'ordre, Google Maps/Trafic, MétéoMédia et l'application mobile Waze, soit les mêmes que pour les utilisateurs du service.

AU SUJET DE L'UTILISATION DE QUÉBEC 511 ET DE SES PLATEFORMES

- ✓ Le site web de Québec 511 demeure de loin la plateforme la plus utilisée (82 %). Elle est suivie de l'application mobile (23 %), du service téléphonique (9 %) et finalement des comptes Twitter (1 %). Encore cette année, l'utilisation mixte des plateformes est très peu répandue, la très grande majorité des utilisateurs ne se servant que d'une seule plateforme (87 %).
- ✓ Québec 511 est principalement utilisé pendant l'hiver (64 %), malgré que tout de même 30 % des utilisateurs en font l'usage en toute saison. On s'en sert généralement quelques heures avant de prendre la route (47 %) ou tout juste avant de partir (32 %), donc plutôt pour planifier des déplacements à très court terme.
- ✓ On consulte la plupart du temps Québec 511 pour planifier des déplacements personnels (courte ou moyenne distance, 73 %). Un utilisateur sur cinq l'utilise pour des déplacements liés à son travail.

AU SUJET DE L'UTILITÉ PERÇUE DE QUÉBEC 511

- ✓ Sans surprise, les conditions routières hivernales sont le type d'information considéré comme étant le plus utile (83 %). Elles sont principalement suivies des travaux routiers (67 %) et des événements en cours sur le réseau routier (57 %). Ainsi, les utilisateurs du service désirent donc surtout connaître s'il y a des facteurs nuisibles à leurs déplacements.

CONCLUSIONS (SUITE)



AU SUJET DE LA SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES

- ✓ La satisfaction à l'égard du service téléphonique demeure bonne (75 %) cette année.
- ✓ Le site web (93 %), l'application mobile (94 %) et les comptes Twitter (87 %) sont tous très bien évalués par leurs utilisateurs respectifs. On remarque néanmoins que la facilité de navigation du site web est critiquée par près du cinquième des usagers (19 %) et constitue une piste d'amélioration à ne pas négliger.

AU SUJET DE L'INTÉRÊT ENVERS LE SITE WEB ET L'APPLICATION MOBILE

- ✓ Plus du quart de ceux qui n'utilisent pas le site web ignorait son existence (27 %). Au niveau de l'application mobile, c'est la moitié de ses non-utilisateurs qui ne la connaissaient pas (49 %). Des communications pour faire connaître ces plateformes sont donc toujours d'actualité.
- ✓ La majorité de ceux qui ignoraient qu'ils pouvaient s'informer sur le site web de Québec 511 ou par l'application mobile se disent intéressés à utiliser ces plateformes (61 %).

AU SUJET DES VISUELS DE L'APPLICATION MOBILE

- ✓ La manière de présenter l'information sur l'application mobile est appréciée par la presque-totalité des utilisateurs de Québec 511 (92 %). Cependant, le taux de satisfaction à l'égard de la clarté des informations présentées est légèrement moins élevé (83 %). Pour que l'application mobile gagne en popularité, les éléments sur lesquels miser, selon les insatisfaits, seraient principalement la clarté de la présentation et la facilité à trouver l'information recherchée.

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

- ✓ Les résultats sont très similaires à ceux obtenus lors de la mesure précédente. Ainsi, parmi les quatre fonctionnalités proposées, l'ajout du temps de parcours du point de départ au point d'arrivée (79 %) ainsi que des recommandations d'itinéraires pour se rendre à destination (75 %) sont celles qui suscitent le plus d'intérêt.

Annexe 1

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LE SEXE



ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
SÉLECTION DES RÉPONDANTS ET SOURCES D'INFORMATION	%	%	%
SEL3. Durant la dernière année, avez-vous utilisé les services de Québec 511? (base : titulaires d'un permis de conduire)	(n : 1 509)	(n : 776)	(n : 733)
• Oui	33	30-	37+
• Non/Ne sait pas/Ne répond pas	67	70+	63-
SOURCESA. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements? (base : utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• Google Maps/Google Trafic (site web ou application mobile)	68	71	65
• MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	42	38	45
• L'application mobile Waze	23	22	24
• Radio circulation 730 AM	19	21	17
• Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	14	14	15
• Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	5	3	6
• Apple Plans (Maps de l'Appstore, sur l'iPhone)	1	1	1

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
SÉLECTION DES RÉPONDANTS ET SOURCES D'INFORMATIONS	%	%	%
SOURCESA. Quelle(s) source(s) d'information sur l'état du réseau routier consultez-vous généralement pour planifier vos déplacements? (base: non-utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, principales sources)	(n : 497)	(n : 256)	(n : 241)
• Google Maps/Google Trafic (site web ou application mobile)	66	68	62
• MétéoMédia (site web ou chaîne télévisée)	30	29	30
• L'application mobile Waze	24	27	21
• Capsules circulation à la radio (autres stations que 730 AM)	17	17	17
• Radio circulation 730 AM	12	13	10
• Segment circulation à la télévision (autres chaînes télévisées que MétéoMédia)	7	6	7
• Québec 511	3	2	4
• Apple Plans (Maps de l'Appstore, sur l'iPhone)	1	1	1
• Ne s'informe jamais sur les conditions routières	9	9	10
MOTIFSAR. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas utilisé Québec 511? (base: non-utilisateurs de Québec 511, plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)	(n : 489)	(n : 254)	(n : 235)
• N'a pas eu besoin de s'informer	56	52	60
• Utilise une autre application	25	29	20
• Ne connaît pas Québec 511	25	23	27
• C'est trop complexe à utiliser	1	1	1
• Utilise la radio	1	1	0
• N'y a pas pensé	0	-	1

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS	%	%	%
Région	(n : 497)	(n : 256)	(n : 241)
• RMR de Québec	8	9	8
• RMR de Montréal	55	56	54
• Ailleurs au Québec	37	36	39
Âge	(n : 497)	(n : 256)	(n : 241)
• 18 à 34 ans	22	22	22
• 35 à 44 ans	18	19	17
• 45 à 54 ans	15	16	15
• 55 à 64 ans	19	19	19
• 65 ans ou plus	26	24	28
Niveau de scolarité	(n : 497)	(n : 256)	(n : 241)
• Aucun/secondaire/DEP	22	21	23
• Collégial	22	22	22
• Universitaire	55	56	54
• Préfère ne pas répondre	1	1	1
Langue maternelle	(n : 497)	(n : 256)	(n : 241)
• Français seulement	86	84	89
• Autre	14	16	11

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

NON UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
Revenu familial brut annuel	(n : 497)	(n : 256)	(n : 241)
• Moins de 40 000 \$	11	5-	17+
• 40 000 \$ à 59 999 \$	14	14	14
• 60 000 \$ à 79 999 \$	12	12	12
• 80 000 \$ à 99 999 \$	15	14	16
• 100 000 \$ ou plus	41	48+	33-
• Préfère ne pas répondre	7	6	8
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)	(n : 497)	(n : 256)	(n : 241)
• 3 ans ou moins	3	2	5
• 4 à 9 ans	7	6	7
• 10 à 19 ans	19	19	20
• 20 à 30 ans	20	21	19
• Plus de 30 ans	51	51	49
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)	(n : 492)	(n : 253)	(n : 239)
• Moins de 5 000 km	17	12-	23+
• 5 000 à 9 999 km	23	20	28
• 10 000 à 19 999 km	31	34	27
• 20 000 à 24 999 km	11	12	11
• 25 000 à 29 999 km	9	11	6
• 30 000 km ou plus	9	12+	5-

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à...? (excluant la non-réponse)	(n : 496)	(n : 255)	(n : 241)
• Internet	94	95	93
• Un ordinateur	94	94	94
• Un téléphone intelligent	92	92	92
• Un réseau cellulaire	78	79	77
• Une tablette électronique	62	56-	69+
• Autre appareil du genre	0	0	1
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)	(n : 496)	(n : 255)	(n : 241)
• Travailleur à temps plein	57	63	51
• Travailleur à temps partiel	6	5	7
• En recherche d'emploi	1	1	0
• À la maison sans travail rémunéré	2	1	3
• Étudiant	4	3	4
• Retraité	30	27	34
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)	(n : 300)	(n : 156)	(n : 144)
• Oui	21	29+	12-

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

NON-UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES NON-UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)	(n : 50)	(n : 36)	(n : 14)*
• Services à domicile ou en entreprise	23	21	29
• Camionnage/services de livraison	17	19	11
• Personnel spécialisé dans les services (policier, facteur)	12	13	11
• Représentation commerciale	9	11	6
• Cadre et gestionnaire	9	11	0
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	8	9	5
• Travailleur de la construction	6	8	0
• Services de formation et d'éducation	4	0	20
• Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	3	0	13
• Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	3	2	5
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	1	1	0
• Préfère ne pas répondre	5	6	0

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

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS	%	%	%
Région	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• RMR de Québec	13	15	12
• RMR de Montréal	41	43	38
• Ailleurs au Québec	46	42	50
Âge	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• 18 à 34 ans	24	24	25
• 35 à 44 ans	17	13	20
• 45 à 54 ans	20	19	20
• 55 à 64 ans	21	21	21
• 65 ans ou plus	19	23+	15-
Niveau de scolarité (excluant la non-réponse)	(n : 1 009)	(n : 519)	(n : 490)
• Aucun/secondaire/DEP	17	20	15
• Collégial	26	23	29
• Universitaire	57	57	56
Langue maternelle	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• Français seulement	92	90	93
• Autre	8	10	7

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISAEURS (Suite)	%	%	%
Revenu familial brut annuel	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• Moins de 40 000 \$	10	12	9
• 40 000 \$ à 59 999 \$	11	10	12
• 60 000 \$ à 79 999 \$	11	13	9
• 80 000 \$ à 99 999 \$	11	11	11
• 100 000 \$ ou plus	46	48	43
• Préfère ne pas répondre	11	6-	15+
QSD1. Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire? (excluant la non-réponse)	(n : 1 011)	(n : 519)	(n : 492)
• 3 ans ou moins	2	3	2
• 4 à 9 ans	9	12	7
• 10 à 19 ans	18	13	22
• 20 à 30 ans	18	17	19
• Plus de 30 ans	52	55	50
QSD2. En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec? (excluant la non-réponse)	(n : 1 000)	(n : 518)	(n : 482)
• Moins de 5 000 km	8	4-	11+
• 5 000 à 9 999 km	21	16-	26+
• 10 000 à 19 999 km	32	34	30
• 20 000 à 24 999 km	21	24	17
• 25 000 à 29 999 km	10	9	11
• 30 000 km ou plus	8	13+	5-

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
QSD8. Détenez-vous ou avez-vous accès à...? (excluant la non-réponse)	(n : 1 009)	(n : 519)	(n : 490)
• Un téléphone intelligent	95	95	95
• Internet	92	92	92
• Un ordinateur	91	93	90
• Un réseau cellulaire	82	82	82
• Une tablette électronique	64	63	64
• Autre appareil du genre	1	1	0
QSD4. Quelle est votre occupation principale? (excluant la non-réponse)	(n : 1 004)	(n : 517)	(n : 487)
• Travailleur à temps plein	61	59	63
• Travailleur à temps partiel	8	9	7
• En recherche d'emploi	1	0	2
• À la maison sans travail rémunéré	2	0	3
• Étudiant	3	3	3
• Retraité	25	29	23
QSD6. Votre emploi exige-t-il de passer une portion importante de votre temps de travail sur la route? (base : travailleurs)	(n : 510)	(n : 247)	(n : 263)
• Oui	22	31+	14-

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES UTILISATEURS (Suite)	%	%	%
QSD7. Quel type d'emploi occupez-vous? (base : emploi occupé requiert une part importante du temps de travail passé sur la route)	(n : 105)	(n : 74)	(n : 31)
• Représentation commerciale	16	20	8
• Camionnage/services de livraison	14	21	1
• Services à domicile ou en entreprise	13	6	28
• Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	10	16	0
• Personnel spécialisé dans les services (policier, facteurs)	10	10	8
• Professionnel (avocat, architecte, etc.)	9	7	14
• Travailleurs administratifs (fonctionnaire, etc.)	6	9	0
• Travailleur de la construction	5	3	8
• Services de formation et d'éducation	4	1	10
• Cadre et gestionnaire	2	3	1
• Travailleur non spécialisé (manœuvre, employé, etc.)	2	2	2
• Personnel spécialisé dans la vente (finance, immobilier)	1	1	2
• Préfère ne pas répondre	7	2	19

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS	%	%	%
QA1a. Quel(s) service(s) de Québec 511 avez-vous utilisés parmi les suivants durant la dernière année? (plusieurs réponses possibles)	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• Le site web (www.quebec511.info)	82	80	84
• L'application mobile	23	24	22
• Le service téléphonique (ligne 511)	9	12+	6-
• Comptes Twitter de Québec 511	1	1	1
QA2a à d. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois environ avez-vous utilisé...? (base : utilisateurs de chaque service, excluant la non-réponse)	Moyenne	Moyenne	Moyenne
• Le service téléphonique (n : 75)	5,0	4,4	6,1
• Le site web (n : 778)	9,0	11,0	7,5
• L'application mobile (n : 258)	19,6	18,9	20,3
• Les comptes Twitter (n : 18)*	6,8	8,8	5,2
QA3. Depuis quand utilisez-vous Québec 511? Est-ce depuis...?	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• 2023-2022	8	8	8
• 2021-2019	27	28	26
• Avant 2019	49	54	46
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	16	10	20

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA4. Avez-vous utilisé Québec 511 surtout? (excluant la non-réponse)	(n : 1 007)	(n : 517)	(n : 490)
• En hiver	64	60	67
• À l'automne	2	3	2
• En été	4	4	4
• Au printemps	0	0	0
• En toutes saisons	30	33	27
A5a. Parmi les informations suivantes que l'on peut obtenir de Québec 511, lesquelles sont les plus utiles pour vous? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)	(n : 1 011)	(n : 519)	(n : 492)
• Les conditions routières hivernales	83	81	84
• Les travaux routiers	67	69	66
• Les événements en cours sur le réseau routier	57	61	53
• Les informations sur les caméras de circulation	31	40+	23-
• Les informations sur les traversiers	7	9	5
• Les informations sur les services frontaliers	4	5	2
• Les informations sur les haltes routières et les villages-relais	3	5+	1-
• Les restrictions routières concernant les déplacements	2	2	1
• Les voies réservées (covoiturage, autobus, taxi, etc.)	1	2	1
• Les informations sur le camionnage/ le transport de marchandises	1	2	0
A6. Globalement, avez-vous été satisfait de l'information obtenue de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 1 009)	(n : 519)	(n : 490)
• Pas du tout/peu satisfait	8	10	6
• Assez/très satisfait	92	90	94

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
A8a à g. Pour chacun des aspects suivants concernant Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la fiabilité et de l'exactitude des informations relatives...?	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
... aux conditions routières hivernales			
• Pas du tout/peu satisfait	4	4	4
• Assez/très satisfait	89	93	85
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	7	4	10
... aux travaux routiers			
• Pas du tout/peu satisfait	9	12+	6-
• Assez/très satisfait	80	81	78
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	11	7-	16+
... aux événements en cours sur le réseau routier			
• Pas du tout/peu satisfait	10	11	9
• Assez/très satisfait	72	77	68
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	18	13-	23+
... au camionnage ou au transport de marchandises			
• Pas du tout/peu satisfait	5	6	4
• Assez/très satisfait	20	24	16
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	75	70	80
... aux services frontaliers			
• Pas du tout/peu satisfait	5	7	4
• Assez/très satisfait	17	20	14
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	78	73	82
... aux traversiers			
• Pas du tout/peu satisfait	2	2	2
• Assez/très satisfait	24	30+	19-
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	74	68-	79+
... aux caméras de circulation			
• Pas du tout/peu satisfait	9	12+	6-
• Assez/très satisfait	49	57+	42-
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	42	31-	52+

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA9. À quel moment utilisez-vous Québec 511? Est-ce surtout...? (excluant la non-réponse)	(n : 1 003)	(n : 516)	(n : 487)
• Quelques jours avant votre déplacement	4	5	4
• Quelques heures avant votre déplacement	47	46	48
• Tout juste avant de partir et de prendre la route	32	35	30
• Pendant un déplacement	4	4	4
• Tous ces choix	13	11	15
QA10a. Utilisez-vous Québec 511 pour planifier...? (plusieurs réponses possibles)	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• Des déplacements personnels de courte et moyenne distance	73	67-	78+
• Un grand déplacement comme le trajet d'un voyage	58	67+	50-
• Votre trajet régulier domicile-travail	22	20	23
• Vos déplacements sur la route dans le cadre de votre travail	20	21	20
QA11a. Vous avez répondu précédemment avoir utilisé le site web ou l'application mobile de Québec 511. Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous aussi le service téléphonique de Québec 511? (principales raisons, plusieurs réponses possibles)	(n : 30)*	(n : 19)*	(n : 11)*
• Pour s'informer des conditions routières (circulation, état des routes)	42	47	28
• Pour signaler un problème sur la route (débris, accident)	20	12	40
• Pour s'informer des entraves aux déplacements (travaux, accidents, etc.)	12	17	0
• N'avait pas accès à internet	9	0	30
• Lorsqu'il est en déplacement (sur la route, à l'extérieur de la maison)	8	7	8
• L'information est plus précise (complète, fiable, etc.)	5	2	14
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	8	12	0

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA12a . Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours au site web de Québec511? (base : non-utilisateurs du site web, excluant la non-réponse)	(n : 191)	(n : 108)	(n : 83)
• Oui	73	67	79
QA12b. Savez-vous que vous pouvez également vous informer au sujet des conditions routières hivernales, des travaux routiers et des événements en cours sur le réseau routier en ayant recours à l'application mobile de Québec 511? (base : non-utilisateurs de l'application mobile, excluant la non-réponse)	(n : 708)	(n : 340)	(n : 368)
• Oui	51	58+	45-
QA13a. Pour quelle raison préférez-vous utiliser le service téléphonique plutôt que le site web ou l'application mobile de Québec 511? (base : utilisateurs du service téléphonique qui ont répondu oui à l'une ou l'autre des questions ci-dessus, plusieurs réponses possibles, principales raisons)	(n : 55)	(n : 33)	(n : 22)*
• C'est plus facile	17	18	14
• N'a pas accès aux services en ligne (n'a pas internet, d'ordinateur, de téléphone)	14	19	0
• Préfère le contact humain	13	17	0
• Pour avoir l'information du 511 durant ses déplacements (sur la route, etc.)	10	10	9
• C'est rapide	6	5	11
• Par habitude	5	0	18
• Les informations sont plus précises	3	2	7
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	37	37	36
QA14. Seriez-vous intéressé à utiliser le site web et/ou l'application mobile de Québec 511 pour planifier vos déplacements ou pour connaître l'état du réseau routier? (base : ceux qui n'ont pas répondu oui à l'une ou l'autre des questions A12a ou A12b)	(n : 370)	(n : 169)	(n : 201)
• Oui	61	60	62

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QA15a. Pourquoi n'êtes-vous pas intéressé à utiliser... de Québec 511? (base : utilisateurs non intéressés à utiliser le site web ou l'application mobile, plusieurs réponses possibles)	(n : 96)	(n : 48)	(n : 48)
• Préfère utiliser un ordinateur (écran plus grand, etc.)	27	39	16
• Utilise d'autres applications	22	11	30
• N'en a pas besoin	20	11	28
• N'a pas accès à un téléphone mobile	8	9	7
• N'utilise peu ou pas d'applications	7	15	1
• Manque d'espace sur le téléphone	2	0	4
• N'a pas accès à internet	2	0	4
• Préfère utiliser l'application mobile	2	4	1
• N'aime pas la technologie	1	3	0
• Manque de données	1	1	2
• C'est compliqué	1	2	1
• N'utilise pas le cellulaire en conduisant	1	0	1
• Préfère utiliser le service téléphonique	1	0	1
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	11	10	12

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB1a. Lors de votre appel au service téléphonique de Québec 511, quelles(s) options(s) du menu avez-vous utilisée(s)? (plusieurs réponses possibles, excluant la non-réponse)	(n : 79)	(n : 47)	(n : 32)
Option 1 : Obtenir de l'information sur l'état du réseau routier via le service automatisé	57	56	58
Option 2 : Signaler un incident ou faire une demande d'intervention	46	42	53
Option 3 : Obtenir un renseignement général	20	23	16
Option 4 : Faire une plainte	6	9	0
Option 7 : Obtenir de l'information sur le dégel des routes et l'enquête-cordon (enquête Origine-Destination)	4	2	9
Option 6 : Obtenir de l'information sur les règles entourant l'industrie du taxi	1	1	0
QB2. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 79)	(n : 47)	(n : 32)
• Pas du tout/peu satisfait	25	31	14
• Assez/très satisfait	75	69	86
QB4. Concernant le service automatisé d'information sur l'état du réseau routier (option 1), dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale?	(n : 58)	(n : 34)	(n : 24)*
• Pas du tout/peu satisfait	5	8	0
• Assez/très satisfait	87	85	91
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	8	7	9
QB5. Lors de l'utilisation du service téléphonique de Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez?	(n : 79)	(n : 47)	(n : 32)
• Oui	44	48	36

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

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QB6a. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous parlé à un préposé du service téléphonique de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 29)*	(n : 19)*	(n : 10)*
• Signaler un incident ou un accident sur le réseau routier	49	33	89
• S'informer sur des sujets généraux	48	68	0
• S'informer des conditions routières hivernales, des travaux routiers ou des événements en cours	13	12	14
• Faire une plainte ou un commentaire	9	12	0
QB7. De façon générale, avez-vous été satisfait des services du préposé lorsque vous lui avez parlé?	(n : 29)*	(n : 19)*	(n : 10)*
• Pas du tout/peu satisfait	36	51	0
• Assez/très satisfait	64	49	100
QD1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site web de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 807)	(n : 408)	(n : 399)
• Pas du tout/peu satisfait	7	6	8
• Assez/très satisfait	93	94	92

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

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QD3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant le site web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)	(n : 806 et 798)	(n : 407 et 404)	(n : 399 et 394)
... la clarté des informations			
• Pas du tout/peu satisfait	9	7	10
• Assez/très satisfait	91	93	90
... la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)			
• Pas du tout/peu satisfait	19	16	22
• Assez/très satisfait	81	84	78
QE1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 265)	(n : 159)	(n : 106)
• Pas du tout/peu satisfait	6	7	5
• Assez/très satisfait	94	93	95
QE3a et b. Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de...? (excluant la non-réponse)	(n : 263)	(n : 158 et 157)	(n : 105 et 106)
... la clarté des informations			
• Pas du tout/peu satisfait	11	10	12
• Assez/très satisfait	89	90	88
... la facilité de navigation (convivialité et ergonomie)			
• Pas du tout/peu satisfait	13	15	10
• Assez/très satisfait	87	85	90

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QE4. Après avoir affiché aux répondants les nouveaux visuels : De façon générale diriez-vous que c'est une... façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)	(n : 951)	(n : 488)	(n : 463)
• Très/plutôt mauvaise	7	10+	5-
• Plutôt/très bonne	93	90-	95+
QE5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la clarté des informations que nous venons de vous montrer et qui sont dorénavant présentées dans l'application mobile de Québec 511?	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• Pas du tout/peu satisfait	7	9	6
• Assez/très satisfait	83	78	87
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	10	13	8
QE6a. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait de cette façon de présenter l'information aux utilisateurs de l'application mobile de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 60)	(n : 32)	(n : 28)*
• La présentation n'est pas claire (mal disposée, trop chargée, etc.)	24	10	41
• L'information est difficile à trouver (trop de détails, etc.)	19	18	21
• L'information n'est pas assez précise (la carte, etc.)	10	8	13
• Préfère une autre application	3	5	1
• L'apparence de l'application laisse à désirer (le design n'est pas au goût du jour)	2	3	0
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	46	55	34
QF1. De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du ou des comptes Twitter de Québec 511?	(n : 19)*	(n : 12)*	(n : 7)*
• Assez/très satisfait	87	79	94
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	13	21	6

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

* À interpréter avec prudence, faible échantillon.

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF3a et b. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
... de prévention			
• Le site web	30	31	30
• L'application mobile	25	27	24
• Le service téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	2	2	1
• Le ou les comptes Twitter	3	5	2
• Toutes ces plateformes	26	27	26
• Aucune de ces plateformes	8	6	10
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	6	4	7
... d'avertissements de conditions météorologiques difficiles			
• Le site web	28	26	29
• L'application mobile	32	33	31
• Le service téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	4	5	2
• Le ou les comptes Twitter	0	1	0
• Toutes ces plateformes	30	30	31
• Aucune de ces plateformes	3	3	3
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	3	3	3

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QF3c et d. Laquelle des plateformes numériques de Québec 511 est la plus appropriée pour vous communiquer des messages...?	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
... d'information sur les dates de la période de dégel			
• Le site web	34	34	34
• L'application mobile	20	19	21
• Le service téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	2	2	1
• Le ou les comptes Twitter	2	1	2
• Toutes ces plateformes	25	27	24
• Aucune de ces plateformes	10	9	10
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	8	8	8
... d'information sur une situation problématique en cours sur le réseau			
• Le site web	26	25	27
• L'application mobile	33	34	31
• Le service téléphonique (réponse vocale interactive ou RVI)	2	2	2
• Le ou les comptes Twitter	2	4	0
• Toutes ces plateformes	31	30	31
• Aucune de ces plateformes	3	2	4
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	4	3	4

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QG1a à d. Avant de terminer, jusqu'à quel point seriez-vous intéressé par l'ajout des fonctionnalités suivantes au site web ou à l'application mobile de Québec 511? (excluant la non-réponse)			
... les itinéraires suggérés pour vous rendre à destination	(n : 983)	(n : 504)	(n : 479)
• Pas du tout/peu intéressé	25	27	23
• Assez/très intéressé	75	73	77
... le temps de parcours entre votre point de départ et votre destination	(n : 996)	(n : 515)	(n : 481)
• Pas du tout/peu intéressé	21	26+	17-
• Assez/très intéressé	79	74-	83+
... le clavardage en ligne	(n : 964)	(n : 504)	(n : 460)
• Pas du tout/peu intéressé	77	74	80
• Assez/très intéressé	23	26	20
... l'ajout de trajets fixes en favoris	(n : 968)	(n : 500)	(n : 468)
• Pas du tout/peu intéressé	40	37	43
• Assez/très intéressé	60	63	57

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

ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES (SUITE)

UTILISATEURS DE QUÉBEC 511



	Total	Hommes	Femmes
RÉSULTATS (Suite)	%	%	%
QG2a. Quelle(s) autre(s) fonctionnalités ajouteriez-vous au site web ou à l'application mobile de Québec 511? (plusieurs réponses possibles)	(n : 1 012)	(n : 520)	(n : 492)
• Indiquer plus de lieux d'intérêt (haltes routières, parcs, stations-services, etc.)	2	2	2
• Recevoir des alertes pour signaler des entraves sur la route (par courriel, texto, etc.)	2	2	1
• Offrir un calculateur de trajet (estimer l'heure d'arrivée, etc.)	2	1	2
• Avoir la possibilité de rapporter un incident (entraves sur la route, détours, etc.)	1	0	2
• Mise à jour plus fréquente des données (informations en temps réel, etc.)	1	2	1
• Pouvoir visualiser les caméras de circulation (toutes les caméras, en tout temps etc.)	1	2	1
• Suggestions de trajets alternatifs en cas d'entrave sur la route	1	1	2
• Indiquer l'emplacement de bornes de recharge pour les véhicules électriques	1	0	2
• Faciliter la recherche d'informations (plus d'options, plus conviviales, etc.)	1	2	0
• Autre	7	6	9
• Rien	6	6	6
• Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre	77	79	75

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

A decorative background on the right side of the page featuring a network diagram. It consists of numerous small, semi-transparent teal and grey circular nodes connected by thin, light teal lines, creating a complex web-like structure. The nodes vary in size and some are highlighted with a white border.

Annexe 2

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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

PLAN DE SONDAGE

Population cible

Adultes titulaires d'un permis de conduire valide au Québec ayant utilisé ou non Québec 511 au cours de la dernière année.

Base de sondage

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

Plan d'échantillonnage

Le plan d'échantillonnage est de type stratifié avec quotas. Il y avait un quota de 250 utilisateurs et de 125 non-utilisateurs à chacune des quatre semaines. Afin de mieux répartir la réponse des non-utilisateurs à travers la semaine, les 18-34 ans étaient choisis systématiquement, alors que les 35-44 ans l'étaient une fois sur deux et les 45 ans ou plus, une fois sur huit.

Le plan d'échantillonnage consistait à obtenir 1 000 répondants de la population ciblée ayant utilisé Québec 511 dans la dernière année et 500 répondants de la population ciblée n'ayant pas utilisé Québec 511 au cours de cette période. Le nombre total final de répondants s'élevé à 1 509.

Le tableau suivant présente la distribution des répondants selon leur région de résidence :

	Nombre de répondants total	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Utilisateurs de Québec 511	1 012	267	370	375
Non-utilisateurs de Québec 511	497	108	231	158

QUESTIONNAIRE

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

La durée moyenne est estimée à 6,2 minutes.

COLLECTE

Période de collecte

Sur quatre vagues consécutives d'une semaine chacune, du 20 février au 19 mars 2023.

Mode de collecte

Questionnaire autoadministré par internet et accessible uniquement par un lien sécurisé.

Invitations par courriel gérées par SOM.

Collecte web sur les serveurs de SOM.

Résultats administratifs

Les résultats administratifs détaillés de la collecte sont présentés à la page suivante. Le taux de réponse est de 48,4 %.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB			
Taille de l'échantillon	9 958	Courriel indiquant refus de répondre	0
Nombre d'entrevues visé	MAX	Désabonnement	9
INVITATIONS ENVOYÉES		Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
Invitations envoyées (A)	9 753	UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	4 907
Adresse de courriel sur la liste noire	87	UNITÉ NON JOINTE	
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Quota de l'usager dépassé	1
Questionnaires complétés	1 509	Détection par antipourriels	0
Hors de la population visée	2 619	Autres messages de retour non reconnus	8
Accès lorsqu'un quota est atteint	586	UNITÉ NON JOINTE TOTALE (D)	9
Unité jointe répondante totale (B)	4 714	UNITÉ INEXISTANTE	
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (usager@)	16
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte terminée	12	Duplicata	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		UNITÉ INEXISTANTE TOTALE (E)	16
Abandon durant le questionnaire	172	TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	50,4 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	96,1 %
		TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	48,4 %

PONDÉRATION La pondération a été effectuée en deux temps.

Une première pondération a été effectuée en fonction des distributions suivantes, sur la base des titulaires d'un permis de conduire, incluant les inadmissibles (sélection aléatoire du participant) et les hors quotas :

- La distribution des titulaires de permis de conduire selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec);
- La distribution conjointe d'âge (18-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de sexe par région administrative (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres);
- Les régions administratives (Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec sont regroupées).

À la suite de cette pondération, deux distributions d'âges et de régions ont été extraites pour chacune des strates (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511).

Une deuxième pondération a été effectuée sur la base de tous les questionnaires remplis, en fonction des distributions suivantes :

- La distribution des titulaires de permis de conduire selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec);
- La distribution d'âge pour chacune des strates (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511);
- La distribution des régions administratives (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres) pour chacune des strates (utilisateurs et non-utilisateurs de Québec 511);
- La distribution conjointe d'âge (18-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de sexe par région administrative (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres);
- Les régions administratives (Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec sont regroupées).

Distributions utilisées : les données de population des titulaires de permis de conduire par région administrative proviennent de la SAAQ (2021) et les données de la population proviennent du recensement de Statistique Canada de 2021.

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

TRAITEMENT Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les variables pertinentes à l'analyse des résultats.

LIMITE DE L'ÉTUDE Bien que l'échantillon de ce sondage ait été tiré du panel probabiliste pour lequel il est possible de calculer une marge d'erreur d'échantillonnage, cet échantillon ne couvre pas totalement la population à l'étude, car il ne contient que des utilisateurs d'internet. Or, les non-utilisateurs n'utilisent certainement pas les plateformes numériques de Québec 511. Il en résulte que ce sondage en ligne peut occasionner des surestimations ou des sous-estimations de certains résultats concernant la notoriété ou l'utilisation de Québec 511 selon qu'il s'agit de services numériques ou téléphoniques. Les distorsions ne sauraient toutefois être très élevées puisque 92 % de la population adulte du Québec est branchée ou a accès à internet.

MARGES D'ERREUR

Les marges d'erreur présentées ci-dessous sont calculées au niveau de confiance de 95 % et tiennent compte de l'effet de plan.

L'effet de plan apparaît lorsque les répondants ne sont pas répartis 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 ci-dessous, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 688 ($1\ 509 \div 2,193$).

Le tableau ci-dessous affiche 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	Utilisateurs de Québec 511	Non-utilisateurs de Québec 511
NOMBRE D'ENTREVUES	1509	1012	497
EFFET DE PLAN	2,193	2,631	1,303
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	0,7 %	1,0 %	1,0 %
95 % ou 5 %	1,6 %	2,2 %	2,2 %
90 % ou 10 %	2,2 %	3,0 %	3,0 %
80 % ou 20 %	3,0 %	4,0 %	4,0 %
70 % ou 30 %	3,4 %	4,6 %	4,6 %
60 % ou 40 %	3,7 %	4,9 %	4,9 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,7 %	5,0 %	5,0 %