

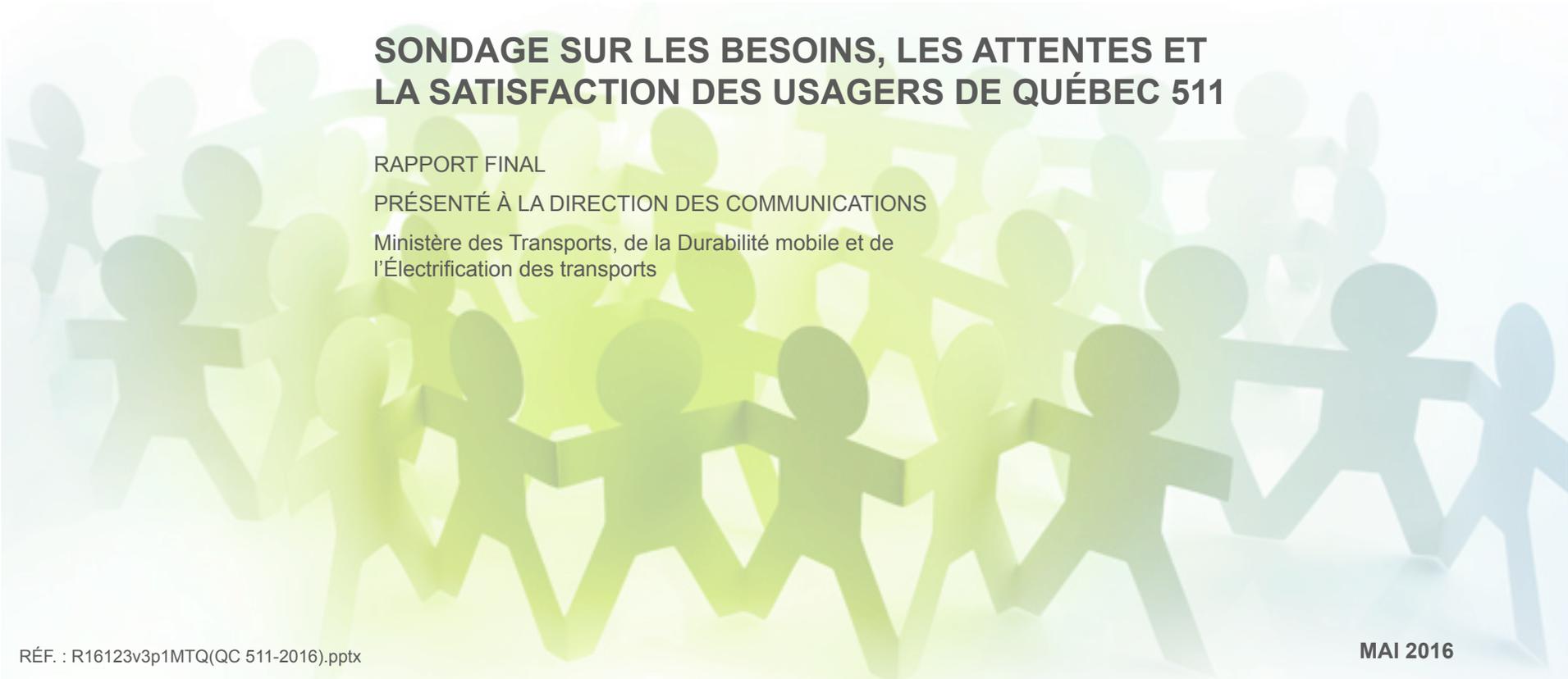


MONTREAL

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

QUÉBEC

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



SONDAGE SUR LES BESOINS, LES ATTENTES ET LA SATISFACTION DES USAGERS DE QUÉBEC 511

RAPPORT FINAL

PRÉSENTÉ À LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS

Ministère des Transports, de la Durabilité mobile et de
l'Électrification des transports

03	/CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE ABRÉGÉE
05	/FAITS SAILLANTS
07	/CHAPITRE 1 : PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511
19	/CHAPITRE 2 : COMPORTEMENTS ET ATTITUDES ENVERS QUÉBEC 511
26	/CHAPITRE 3 : SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511 (SERVICE AUTOMATISÉ ET PAR PRÉPOSÉ)
32	/CHAPITRE 4 : SITE WEB QUÉBEC 511
36	/CHAPITRE 5 : APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511 POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT OU TABLETTE NUMÉRIQUE
40	/CHAPITRE 6 : INFORMATION EN TEMPS RÉEL ET MÉDIAS SOCIAUX
45	/CHAPITRE 7 : NON-USAGERS DE QUÉBEC 511
49	/CONCLUSIONS

ANNEXES

- /1.** MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE
- /2.** RÉSULTATS SELON LE SEXE
- /3.** QUESTIONNAIRE

CONTEXTE

Depuis 2008, le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports offre aux usagers de la route le service d'aide à la planification des déplacements Québec 511. Accessible en tout temps et partout au Québec, ce service est un portail intégré offrant de l'information générale et spécifique sur l'état du réseau routier selon divers modes de prestation : service téléphonique RVI ou avec préposé, site Web et application mobile pour téléphone intelligent ou tablette numérique.

Depuis 2014, l'étude sonde la population des non-usagers et, depuis 2015, les usagers sont segmentés selon la période d'utilisation passée ou anticipée du service Québec 511 : usagers des 12 derniers mois, usagers de plus de 12 mois et ex-usagers, soit ceux qui ont déjà utilisé le service il y a plus de 12 mois, mais qui ne comptent pas y avoir recours au cours des 12 prochains.

OBJECTIFS

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



POPULATION CIBLE Titulaires d'un permis de conduire valide au Québec qui ont déjà utilisé ou non le service Québec 511.



ÉCHANTILLONNAGE 807 répondants usagers du service et 549 non-usagers. Parmi les usagers du service, on obtient :

- 591 usagers actifs, soit ceux qui ont utilisé le service au cours des 12 derniers mois;
- 126 usagers de plus de 12 mois qui comptent utiliser le service au cours des 12 prochains mois;
- 90 ex-usagers, soit ceux qui n'ont pas utilisé de service au cours des 12 derniers mois et qui ne comptent pas l'utiliser au cours des 12 prochains.



COLLECTE Sondage Web réalisé du 24 au 29 février.
Taux de réponse : 47,1 %.



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



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

- Usagers : 4,3 % : usagers 12 mois (5,1 %), usagers de plus de 12 mois (10,5 %) et ex-usagers (12,9 %)
- Non-usagers : 4,9 %



INTERPRÉTATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

- Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'usagers pour l'étude 2016 sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **bleu** et **rouge** pour les écarts à la **hausse** ou à la **baisse**. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.
- Les évolutions statistiquement significatives comparativement à 2015 sont indiquées à l'aide des signes (↗) et (↘). Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.
- Seuls les résultats de 2013, de 2014 et de 2015 sont comparés, car ceux de 2012 et de 2011 ont été obtenus avec des échantillons non probabilistes qui ne permettent pas de relever des écarts significatifs pour ces années.



VISUALISATION

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

Faits saillants



FAITS SAILLANTS

PROFIL ET UTILISATION DE QUÉBEC 511

- Un taux d'utilisation de Québec 511 (33 %) qui tend à diminuer depuis les deux dernières éditions (35 % et 38 %).
- À l'instar de la dernière édition, une clientèle surtout constituée d'utilisateurs actifs (74 %) ayant eu recours au service au cours des 12 derniers mois. En minorité, des ex-utilisateurs (11 %) et des utilisateurs de plus de 12 mois (15 %).
- Une clientèle comportant une majorité de conducteurs sur le marché du travail, scolarisés et ayant de bons revenus. Près du quart (24 %) passent une partie importante de leur temps de travail sur la route.



- Site Web : l'interface de service la plus utilisée (87 %) avec une majorité (62 %) d'utilisateurs réguliers ou occasionnels. Plus utilisé par les utilisateurs actifs (12 mois, 71 %) et les conducteurs en région (hors RMR de Montréal et RMR de Québec, 69 %) sur une base régulière ou occasionnelle.



- Service téléphonique : un taux d'utilisation de 50 %, mais une minorité d'utilisateurs réguliers ou occasionnels (19 %) en surreprésentation chez les retraités (42 %). Une minorité (18 %) a recours à un préposé comme en 2015 (15 %).



- Application mobile : un taux d'utilisation de 40 %, dont une minorité d'utilisateurs réguliers ou occasionnels (28 %).

IMPACT ET BÉNÉFICES DE QUÉBEC 511

- Québec 511 demeure la source d'information la plus populaire (72 % contre 75 % en 2015), mais on note une consultation accrue du Web (sites et applications mobiles autres que Québec 511, 70 % contre 65 % en 2015). Comme en 2015, les utilisateurs cherchent avant tout de l'information pour un déplacement optimal en automobile.
- Importance accrue pour s'informer de la météo et du temps de parcours en temps réel en tenant compte des entraves sur le réseau routier.
- On utilise davantage Québec 511 tout juste avant le départ (63 % contre 56 % en 2015) et 53 % des utilisateurs modifient leur itinéraire à la suite de l'utilisation du service (54 % en 2015). Selon une nouvelle question, Québec 511 sert surtout à planifier un déplacement de courte ou de moyenne distance (69 %) ou un grand trajet (p. ex. voyage, 48 %).
- Les bénéfices sont multiples : bonne planification des déplacements (90 %), déplacement sécuritaire (88 %), évitement des chantiers routiers (78 %) et de la congestion routière (77 %) afin d'arriver à destination à temps (77 %).

INFORMATION EN TEMPS RÉEL ET RÉSEAUX SOCIAUX

- Forte détention d'un appareil mobile (téléphone ou tablette) parmi tous les utilisateurs de Québec 511 (89 %), comme chez ceux qui n'utilisent pas l'application mobile (81 %).
- Préférence pour les panneaux d'affichage électronique pour être informé en temps réel de l'état du réseau routier chez les détenteurs d'appareil mobile (58 %).
- Une minorité d'utilisateurs ont un compte Twitter (24 %) et, parmi eux, peu connaissent le compte Twitter Québec 511 (9 % pour la RMR de Québec et 13 % pour la RMR de Montréal).
- Facebook est plus populaire auprès des utilisateurs (82 %) et, parmi eux, une majorité (61 %) exprime un intérêt pour une page Québec 511.

ÉVALUATION DES TROIS INTERFACES DE QUÉBEC 511



- Globalement, chacune des interfaces du service Québec 511 reçoit une très bonne évaluation, tant pour l'ensemble du service que pour ses composantes.
- Satisfaction globale du service téléphonique élevée (89 %) ainsi que pour chacun des aspects du service (variant de 85 % à 92 %), sauf pour la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale qui présente une satisfaction plus modérée (75 %). Pas d'écart significatif par rapport à l'an passé.



- Une excellente évaluation des aspects de la prestation de service du préposé (variant de 92 % à 98 %). Une appréciation plus modérée pour les heures de service (75 %), mais en progression depuis les dernières éditions (de 46 % en 2013 à 75 % en 2016).



- Site Web : un taux de satisfaction globale très élevé (92 %) ainsi qu'une très bonne évaluation des aspects du service (variant de 87 % à 94 %), mais un peu moins pour la facilité de navigation (82 %).



- Application mobile : une satisfaction globale très élevée (95 %) et une excellente appréciation de chacun des aspects du service (88 % à 97 %).

MOTIFS D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

- Motifs les plus importants comme en 2015 : un besoin de s'informer de l'état de la chaussée et des routes en hiver, ainsi que de la présence de travaux routiers en cours. On consulte aussi pour vérifier la présence d'entraves sur le réseau routier affectant la circulation routière ou pour consulter les caméras de surveillance.
- Comme en 2015, les principales raisons pour n'avoir jamais utilisé Québec 511 sont l'absence d'un besoin de planification de ses déplacements routiers (52 % contre 63 % en 2015) ou la méconnaissance de ce service (50 % contre 37 %).

Chapitre 1

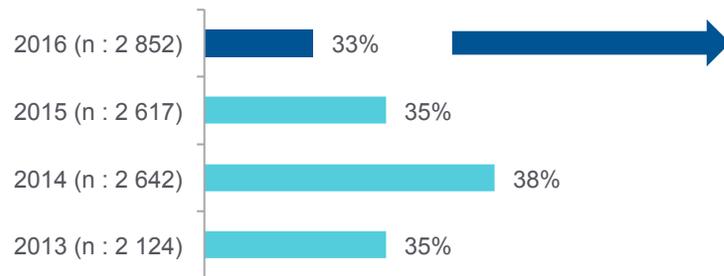
PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511

- Évolution du taux d'utilisation de Québec 511
- Profil des usagers de Québec 511
- Taux d'utilisation des divers modes de Québec 511 (utilisation exclusive, mixte et évolution)

ÉVOLUTION DU TAUX D'UTILISATION DE QUÉBEC 511

QSEL3. Avez-vous déjà utilisé les services Québec 511? *

Base : titulaires de permis de conduire*

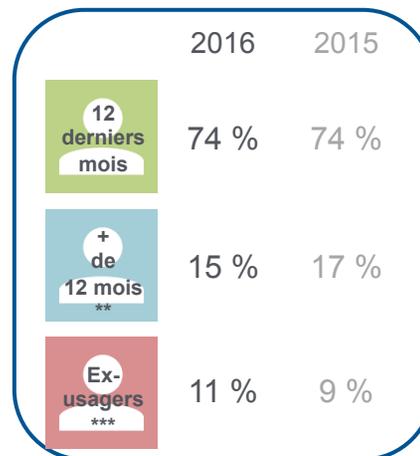


*Nombre de titulaires de permis de conduire au Québec (excluant cyclomoteur) selon la SAAQ (2014) : 5 278 262

Un taux d'utilisation relativement stable mais reflétant les conditions hivernales qui prévalaient avant et pendant le sondage. Alors qu'en 2014, l'hiver québécois fut rigoureux, les conditions hivernales en 2016 ont été beaucoup plus clémentes.

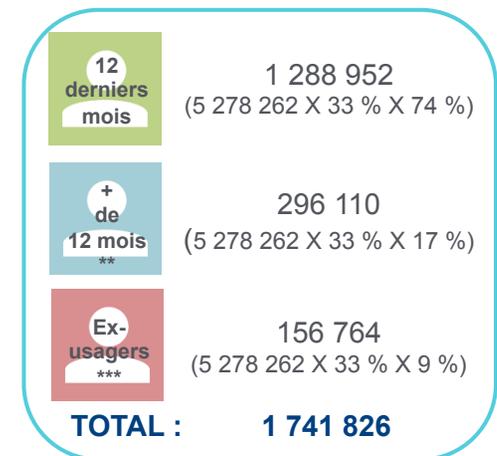
QA01/QA02. Types d'utilisateurs

Base : usagers de Québec 511 (n : 807)



- Tout comme en 2015, une clientèle surtout constituée d'utilisateurs actifs ayant eu recours à l'un ou l'autre des services de Québec 511 au cours des 12 derniers mois.
- Avec des proportions semblables à celles de 2015, les usagers de plus de 12 mois et les ex-usagers représentent une faible minorité.

Nombre estimé d'utilisateurs de Québec 511 :



Selon les données les plus récentes de la SAAQ, on estime à près de 1 742 000 le nombre de titulaires de permis au Québec qui utilisent (ou ont déjà utilisé) Québec 511.

* Le résultat de 2015 a été corrigé afin de tenir compte des répondants admissibles et non admissibles après la fermeture des quotas. Le résultat publié en 2015 (37 %) n'a pas tenu compte de ces sous-groupes.

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

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

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

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

PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511



PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES USAGERS*

Base : tous les usagers , excluant la non-réponse

RÉGIONS	Total (n : 807) (%)	Usagers 12M (n : 591) (%)	Usagers + de 12M (n : 126) (%)	Ex- usagers (n : 90) (%)
Montréal	17	15	22	21
Montréal	22	24	19	19
Laurentides	8	8	8	5
Lanaudière	6	6	8	6
Capitale-Nationale	10	10	11	11
Chaudière-Appalaches	7	8	3	3
Laval	5	4	7	6
Autre	25	25	22	29
DISTANCE PARCOURUE/AN	(n : 801)	(n : 586)	(n : 126)	(n : 89)
Moins de 10 000 km	20	20	19	24
10 000-19 999 km	35	35	34	31
20 000-24 999 km	22	23	22	18
25 000-30 000 km	11	10	13	16
Plus de 30 000 km	12	12	12	11
EXPÉRIENCE DE CONDUITE	(n : 807)	(n : 591)	(n : 126)	(n : 90)
Moins de 10 ans	10	10	12	7
10-19 ans	33	34	29	29
20-30 ans	18	17	19	29
Plus de 30 ans	39	39	40	35

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

La plupart des usagers parcourent moins de 25 000 km par année et on relève une proportion un peu plus importante d'hommes que de femmes (sauf chez les usagers de plus de 12 mois).

Les usagers du service Québec 511 comptent peu de conducteurs âgés de 18 à 24 ans, mais beaucoup plus de ceux âgés de 25 à 34 ans ou de 55 ans ou plus.

SEXE	Total (n : 807) (%)	Usagers 12M (n : 591) (%)	Usagers + de 12M (n : 126) (%)	Ex- usagers (n : 90) (%)
Homme	55	57	46	53
Femme	45	43	54	47
ÂGE	(n : 807)	(n : 591)	(n : 126)	(n : 90)
18-24 ans	4	4	6	3
25-34 ans	31	33	26	28
35-44 ans	19	19	18	25
45-54 ans	16	16	19	12
55 ans ou plus	30	28	31	32
SCOLARITÉ	(n : 798)	(n : 588)	(n : 124)	(n : 86)
Secondaire ou moins	29	28	27	37
Collégiale	25	26	32	16
Universitaire	46	46	41	47
REVENU DU MÉNAGE	(n : 695)	(n : 513)	(n : 106)	(n : 76)
Moins de 40 000 \$	12	11	18	16
40 000-60 000 \$	20	19	26	21
60 000-80 000 \$	20	20	29	8
80 000- 100 000 \$	18	19	10	22
Plus de 100 000 \$	30	31	17	33

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

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

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

PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511 (SUITE)

PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES USAGERS*

Base : tous les usagers, excluant la non-réponse

	Total (n : 803) (%)	Usagers 12M (n : 588) (%)	Usagers + de 12M (n : 125) (%)	Ex-usagers (n : 90) (%)
OCCUPATION				
Travailleur	74	75	68	74
En recherche d'emploi/à la maison	5	4	8	7
Étudiant	4	4	4	2
Retraité	17	17	20	17
PART IMPORTANTE DE TEMPS DE TRAVAIL SUR LA ROUTE	(n : 588)	(n : 445)	(n : 81)	(n : 62)
OUI	24	24	24	24
TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 123)	(n : 90)	(n : 18)	(n : 15)
Service à domicile ou en entreprise**	47	51	Taille d'échantillon trop petite	Taille d'échantillon trop petite
Représentation commerciale	22	20		
Camionnage/service de livraison/de messagerie	14	13		
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	8	7		
Professionnels (ingénieur, arpenteur, architecte, bibliothécaire, etc.)	3	4		
Direction/gestion/supervision	3	2		
Services spécialisés (orthophoniste, intervenant social, enseignant, etc.)	2	3		
Sécurité publique (policier, pompier, etc.)	1	-		

- La clientèle du service Québec 511 est surtout constituée de travailleurs, dont près du quart ont un emploi les amenant régulièrement sur la route.
- Les services à domicile ou en entreprise représentent près de la moitié des emplois qui requièrent une partie importante du travail sur la route.

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

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

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

PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511 SELON TROIS GRANDES RÉGIONS



PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES USAGERS

Base : tous les usagers actifs, + de 12 mois ou ex-usagers, excluant la non-réponse

	Total (n : 807) (%)	RMR Québec (n : 242) (%)	RMR Montréal (n : 321) (%)	Ailleurs au Québec* (n : 244) (%)
TYPE D'UTILISATEUR				
Usagers – 12 mois	74	70	73	78
Usagers plus de 12 mois	15	18	16	12
Ex-usagers	11	12	11	10
DISTANCE PARCOURUE/AN	(n : 801)	(n : 240)	(n : 319)	(n : 242)
Moins de 10 000 km	20	21	25	15
10 000-19 999 km	35	40	36	31
20 000-24 999 km	22	24	20	24
25 000-30 000 km	11	9	8	15
Plus de 30 000 km	12	6	11	15
EXPÉRIENCE DE CONDUITE	(n : 807)	(n : 242)	(n : 321)	(n : 244)
Moins de 10 ans	10	9	12	8
10-19 ans	33	30	38	28
20-30 ans	18	17	17	20
Plus de 30 ans	39	44	33	44
DÉTENTION D'UN APPAREIL INTELLIGENT				
Tablette numérique ou téléphone intelligent	89	90	90	87

Une lecture régionale nous indique que la RMR de Montréal comporte une proportion plus importante de petits conducteurs** (25 %) contrairement au reste du Québec (Québec excluant RMR Montréal et RMR Québec) qui compte une plus forte proportion de gros conducteurs** (15 %).

Sans surprise, on observe une proportion plus importante de 55 ans ou plus sur le territoire de la province excluant les deux régions métropolitaines de recensement.

	Total (n : 807) (%)	RMR Québec (n : 242) (%)	RMR Montréal (n : 321) (%)	Ailleurs au Québec* (n : 244) (%)
SEXE				
Homme	55	46	57	54
Femme	45	54	43	46
ÂGE	(n : 807)	(n : 242)	(n : 321)	(n : 244)
18-24 ans	4	5	6	1
25-34 ans	31	27	35	27
Total 18-34 ans	35	32	41	29
35-44 ans	19	19	18	20
45-54 ans	16	19	18	14
55 ans ou plus	30	30	23	37
SCOLARITÉ	(n : 798)	(n : 239)	(n : 319)	(n : 240)
Secondaire ou moins	29	25	27	32
Collégiale	25	24	28	23
Universitaire	46	51	45	45
REVENU DU MÉNAGE	(n : 695)	(n : 219)	(n : 260)	(n : 216)
Moins de 40 000 \$	12	13	13	11
40 000-60 000 \$	20	13	18	24
60 000-80 000 \$	20	21	22	21
80 000- 100 000 \$	18	18	16	20
Plus de 100 000 \$	30	35	33	24

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

* Ailleurs au Québec : province de Québec excluant les régions métropolitaines de recensement de Montréal et de Québec.
** Petits conducteurs (moins de 10 000 km par année) et gros conducteurs (25 000 km et plus par année).

PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511 SELON TROIS GRANDES RÉGIONS (SUITE)



PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES USAGERS

Base : tous les usagers actifs, + de 12 mois ou ex-usagers, excluant la non-réponse

	Total (n : 803) (%)	RMR Québec (n : 242) (%)	RMR Montréal (n : 321) (%)	Ailleurs au Québec* (n : 244) (%)
OCCUPATION				
Travailleur	74	73	78	69
En recherche d'emploi/à la maison	5	2	5	6
Étudiant	4	4	5	2
Retraité	17	21	12	23
PART IMPORTANTE DE TEMPS DE TRAVAIL SUR LA ROUTE	(n : 588)	(n : 174)	(n : 237)	(n : 117)
OUI	24	19	21	29
TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ	(n : 123)	(n : 31)	(n : 49)	(n : 43)
Service à domicile ou en entreprise**	47	55	44	48
Représentation commerciale	22	19	25	19
Camionnage/service de livraison/de messagerie	14	5	9	21
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	8	5	12	4
Professionnels (ingénieur, arpenteur, architecte, bibliothécaire, etc.)	3	4	5	1
Direction/gestion/supervision	3	6	3	1
Services spécialisés (orthophoniste, intervenant social, enseignant, etc.)	2	3	2	3
Sécurité publique (policier, pompier, etc.)	1	3	-	3

Un profil similaire par région hormis une proportion plus importante de retraités sur le territoire du Québec excluant les RMR de Montréal et Québec.

* Ailleurs au Québec : province de Québec excluant les régions métropolitaines de recensement de Montréal et de Québec.

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

PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511 SELON TROIS GRANDES RÉGIONS (SUITE)



COMPORTEMENTS À L'ÉGARD DE QUÉBEC 511

Base : tous les usagers **actifs, + de 12 mois ou ex-usagers**, excluant la non-réponse

TYPE DE SOURCES D'INFORMATION CONSULTÉES	Total (n : 803) (%)	RMR Québec (n : 242) (%)	RMR Montréal (n : 321) (%)	Ailleurs au Québec* (n : 244) (%)
Québec 511	72	75	66	79
Outils du Web	70	69	71	70
Médias traditionnels	64	52	71	58
PRINCIPALES SOURCES D'INFORMATION CONSULTÉES	(n : 807)	(n : 242)	(n : 321)	(n : 244)
Site Web de Météomédia	39	44	28	52
Radio Circulation 730 AM	28	2	43	17
Site Web de Google Maps	28	20	37	20
Radio (excluant Radio Circulation 730 AM)	23	27	27	16
Fonctionnalité Google Traffic	16	16	22	9
Télévision (excluant MétéoMédia)	16	20	10	21
Chaîne télévisée de MétéoMédia	15	16	13	18
Application mobile Waze	8	7	13	3
FRÉQUENCE D'UTILISATION DE QUÉBEC 511	(n : 795)	(n : 240)	(n : 313)	(n : 242)
Usagers du service téléphonique	50	52	50	50
Base régulière ou occasionnelle	19	21	15	23
Usagers du site Web	87	85	89	86
Base régulière ou occasionnelle	62	63	56	69
Usagers de l'application mobile	40	45	39	40
Base régulière ou occasionnelle	28	31	27	28

- Parmi les usagers de Québec 511 (actifs, plus de 12 mois ou ex-usagers), le service est moins consulté dans la région de Montréal (66 %). Il est toutefois plus consulté dans le territoire excluant les RMR Québec et RMR Montréal (79 %).
- Des sources d'informations nettement plus prisées d'une région à l'autre.
- Une proportion plus importante d'utilisateurs du site Web Québec 511 à l'extérieur des RMR de Montréal et Québec.

* Ailleurs au Québec : province de Québec excluant les régions métropolitaines de recensement de Montréal et de Québec.

PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511 SELON TROIS GRANDES RÉGIONS (SUITE)



COMPOTEMENTS À L'ÉGARD DE QUÉBEC 511

Base : tous les usagers **actifs, + de 12 mois ou ex-usagers**, excluant la non-réponse

	Total (n : 789) (%)	RMR Québec (n : 237) (%)	RMR Montréal (n : 311) (%)	Ailleurs au Québec* (n : 241) (%)
MOMENTS POUR UTILISER QUÉBEC 511				
Tout juste avant de partir/prendre la route	63	56	69	56
Quelques heures avant le déplacement	57	56	48	67
Pendant le trajet, en chemin	20	17	19	22
Quelques jours avant le déplacement	12	13	10	15
CONTEXTE D'UTILISATION DE QUÉBEC 511				
	(n : 790)	(n : 238)	(n : 312)	(n : 240)
Planifier des déplacements personnels de courte ou moyenne distance	39	44	28	52
Planifier de grands déplacements	28	2	43	17
Avant d'aller travailler (trajet quotidien domicile-travail)	28	20	37	20
Planifier des déplacements professionnels	23	27	27	16
PRINCIPALES RAISONS D'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511				
	(n : 378)	(n : 117)	(n : 147)	(n : 114)
S'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver	64	76	50	77
S'informer des travaux routiers en cours	53	40	62	45
S'informer des événements en cours sur le réseau routier	33	27	40	27
PRINCIPALES RAISONS D'UTILISATION DU SITE WEB QUÉBEC 511				
	(n : 681)	(n : 203)	(n : 274)	(n : 204)
S'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver	70	81	53	88
S'informer des travaux routiers en cours	65	57	76	53
Consulter les caméras de circulation	44	57	52	30
Vérifier la fluidité de la circulation automobile	41	40	51	28
S'informer des événements en cours sur le réseau routier	37	26	45	30
Consulter les communiqués sur les entraves causés par les travaux routiers	24	21	26	21

- Des contextes d'utilisation de Québec 511 qui diffèrent d'une région à l'autre.
- Le besoin d'information sur l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver est plus important sur le territoire excluant les deux RMR et dans la RMR de Québec.
- Les usagers de la RMR Montréal sont plus à l'affût d'informations sur les travaux routiers, les événements en cours ou de toutes autres entraves à la circulation.

* Ailleurs au Québec : province de Québec excluant les régions métropolitaines de recensement de Montréal et de Québec.

PROFIL DES USAGERS DE QUÉBEC 511 SELON TROIS GRANDES RÉGIONS (SUITE)



	Total (n : 291) (%)	RMR Québec (n : 97) (%)	RMR Montréal (n : 112) (%)	Ailleurs au Québec* (n : 82) (%)
PRINCIPALES RAISONS D'UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511				
S'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver	71	80	57	85
S'informer des travaux routiers en cours	55	51	65	43
S'informer des événements en cours sur le réseau routier	48	38	56	41
Vérifier la fluidité de la circulation automobile	45	34	53	38
Consulter les caméras de circulation	29	39	28	27
MOYENS PRÉFÉRÉS POUR DE L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL (Base : détenteurs d'appareils intelligents)				
	(n : 697)	(n : 216)	(n : 278)	(n : 203)
Panneaux d'affichage électronique sur le réseau routier	58	59	63	50
Caméras de circulation sur le site Web Québec 511	35	49	34	32
Radio Circulation 730 AM	33	6	50	19
Notifications de l'application mobile	33	32	30	36
Caméras de circulation sur l'application mobile Québec 511	25	30	27	21
DÉTENTION D'UN COMPTE...				
	(n : 807)	(n : 242)	(n : 321)	(n : 244)
TWITTER	24	32	24	21
FACEBOOK	82	84	79	85
INFORMATIONS SOUHAITÉES DANS UNE ÉVENTUELLE PAGE FACEBOOK QUÉBEC 511				
	(n : 410)	(n : 123)	(n : 142)	(n : 145)
Conditions routières majeures	97	94	96	98
Avertissements (fermeture de routes, smog, etc.)	87	87	88	86
Incidents majeurs (carambolage, inondation, etc.)	86	88	91	82
Travaux majeurs sur le réseau routier	86	82	89	84
Prévisions sur la météo (tempête, verglas, etc.)	81	70	77	86
Messages généraux et capsules d'information	37	29	41	35

COMPORTEMENTS À L'ÉGARD DE QUÉBEC 511
 Base : tous les usagers **actifs, + de 12 mois ou ex-usagers**, excluant la non-réponse

- Les détenteurs d'appareils intelligents (qu'ils utilisent ou non l'application mobile de Québec 511) de la RMR Montréal privilégient les panneaux d'affichage électronique et Radio Circulation 730 AM comme sources d'information en temps réel.
- Ceux de la RMR Québec préfèrent davantage consulter les caméras de circulation sur le site Web de Québec 511.

* Ailleurs au Québec : province de Québec excluant les régions métropolitaines de recensement de Montréal et de Québec.

TAUX D'UTILISATION DES DIVERS MODES DE QUÉBEC 511

Réguliers ou occasionnels :
 + 55 à 64 ans : 33 %
 + 65 ans ou plus : 46 %
 + Retraités : 42 %
 - Travailleurs temps plein : 13 %
 - 18 à 34 ans : 7 %
 - 35 à 44 ans : 10 %



Réguliers ou occasionnels :
 + 45 à 54 ans : 73 %
 + Ailleurs au Québec* : 69 %
 - RMR de Montréal : 56 %
 - 18 à 34 ans : 54 %



Réguliers ou occasionnels :
 + 30 000 km ou plus/an : 45 %
 + 18 à 34 ans : 35 %
 - 55 ans ou plus : 20 %



2016 (%)	Total (n : 795)	12 derniers mois (n : 587)	+ de 12 mois (n : 124)	Ex-usagers (n : 84)
Réguliers ou occasionnels	19	19	18	14
Rarement	31	28	42	51
Jamais	50	53	40	35
Réguliers ou occasionnels	62	71	43	26
Rarement	25	20	43	40
Jamais	13	9	14	34
Réguliers ou occasionnels	28	32	20	9
Rarement	12	11	14	12
Jamais	60	57	66	79

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

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

12 derniers mois (n : 573)

Ces utilisateurs ont utilisé davantage que les deux autres groupes d'utilisateurs le site Web et l'application mobile de Québec 511.

Ex-usagers (n : 71)

+ de 12 mois (n : 124)

Ces utilisateurs ont eu recours au service téléphonique sur une base régulière ou occasionnelle en proportion semblable aux utilisateurs actifs. Par rapport à ces derniers, ils ont toutefois beaucoup moins utilisé le site Web ou l'application mobile sur une base régulière ou occasionnelle.

Ex-usagers (n : 71)

Ces utilisateurs ont utilisé à peu près également le service téléphonique et le site Web, mais très peu l'application mobile.

QA5A. « Avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais le service téléphonique Québec 511? » QA5B. « Le site Web Québec 511? » QA5C. « L'application mobile Québec 511 pour téléphones intelligents? »

* : Ailleurs au Québec : l'ensemble des régions du Québec, excluant les RMR de Montréal et de Québec.

ÉVOLUTION DU TAUX D'UTILISATION DES DIVERS MODES DE QUÉBEC 511*

	(%)	2016 (n : 795)	2015 (n : 768)	2014 (n : 787)	2013 (n : 760)
 Réguliers ou occasionnels		19	23	20	21
Usagers**		50	53	49	50
 Réguliers ou occasionnels		62	65	62	67
Usagers**		87	88	85	89
 Réguliers ou occasionnels		28	25	23	n.d.
Usagers**		40	39	36	n.d.



De loin, le **site Web** demeure l'interface du service Québec 511 la plus utilisée depuis les dernières années, et est nettement plus populaire en région à l'extérieur des RMR de Montréal et de Québec.



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



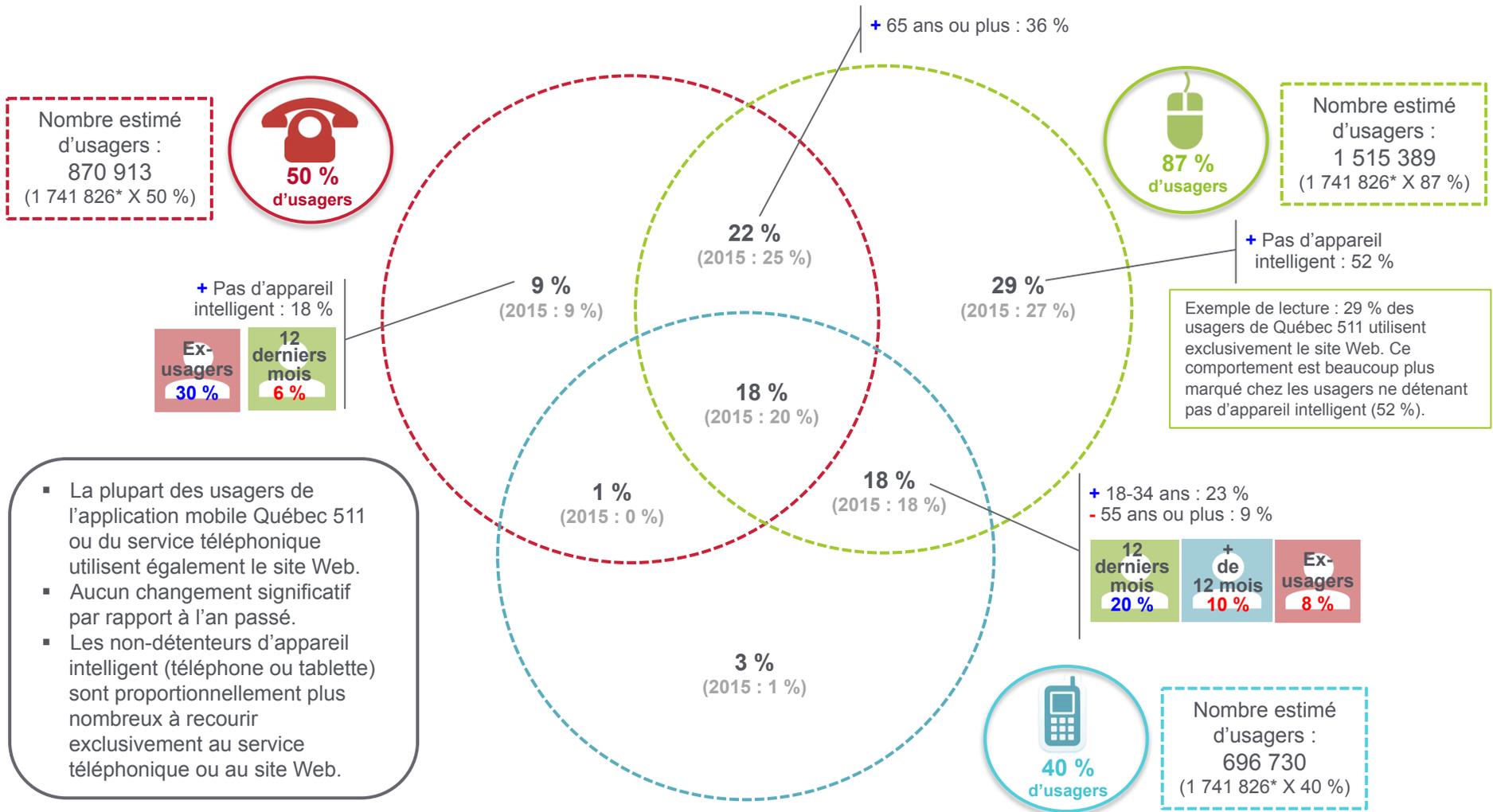
Une utilisation croissante de l'application mobile depuis 2014. Un service plus populaire chez les conducteurs effectuant beaucoup de distance sur la route (30 000 km ou plus) et chez ceux âgés de 18 à 34 ans.

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

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

QA5A. « Avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais le service téléphonique Québec 511? » QA5B. « Le site Web Québec 511? » QA5C. « L'application mobile Québec 511 pour téléphones intelligents? »

TAUX D'UTILISATION MIXTE DES DIVERS MODES DE QUÉBEC 511



- La plupart des usagers de l'application mobile Québec 511 ou du service téléphonique utilisent également le site Web.
- Aucun changement significatif par rapport à l'an passé.
- Les non-détenteurs d'appareil intelligent (téléphone ou tablette) sont proportionnellement plus nombreux à recourir exclusivement au service téléphonique ou au site Web.

QA5A. « Avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais le service téléphonique Québec 511? » QA5B. « Le site Web Québec 511? » QA5C. « L'application mobile Québec 511 pour téléphones intelligents? »

* : Nombre estimé de titulaires de permis de conduire au Québec ayant déclaré avoir déjà utilisé Québec 511 et qui comporte des usagers actifs, de plus de 12 mois ou des ex-usagers.

Chapitre 2

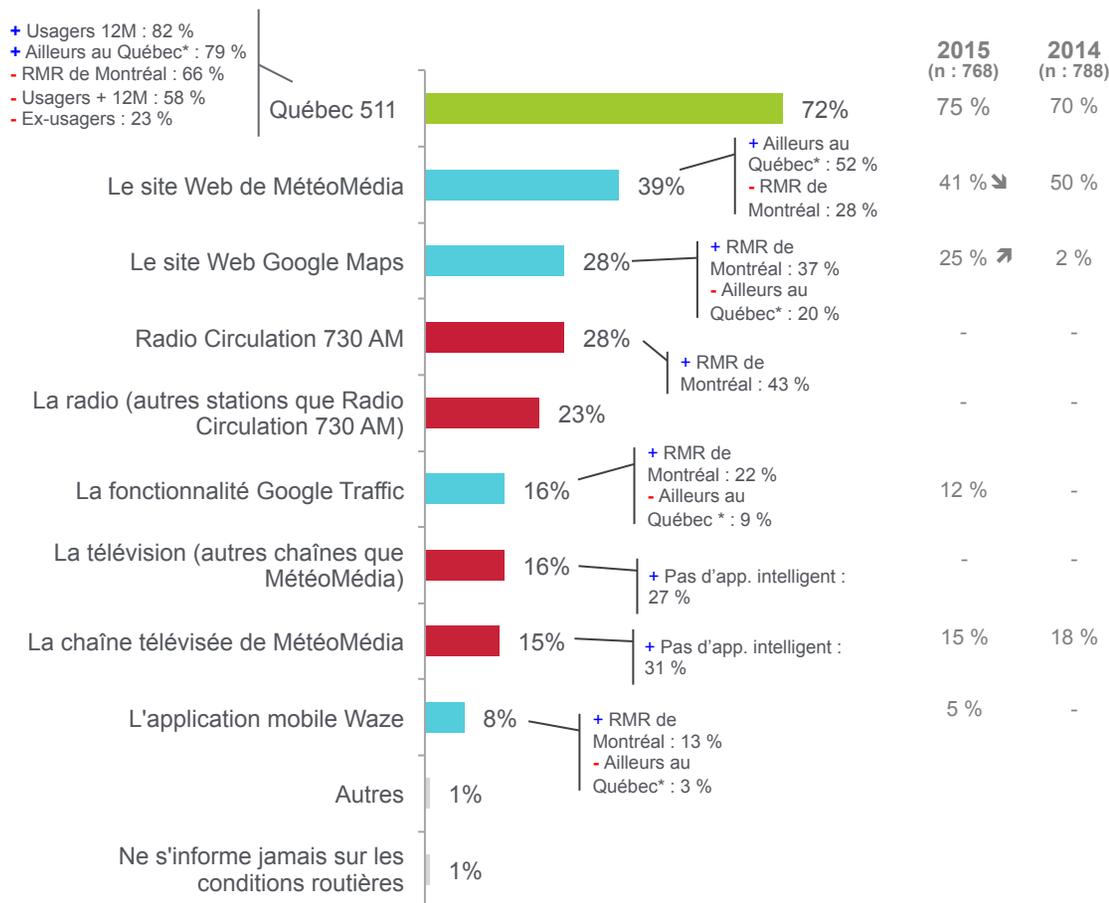
COMPORTEMENTS ET ATTITUDES ENVERS QUÉBEC 511

- Sources d'information pour planifier un déplacement routier
- Utilité perçue des différents types d'information
- Impact déclaré de l'utilisation de Québec 511
- Contexte et moment d'utilisation de Québec 511
- Bénéfices de l'utilisation de Québec 511
- Raisons justifiant l'intention de ne pas utiliser les services de Québec 511 au cours des 12 prochains mois

SOURCES D'INFORMATION POUR PLANIFIER UN DÉPLACEMENT ROUTIER

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

Base : usagers de Québec 511, plusieurs mentions possibles (n : 807)



- La **source la plus citée** demeure le service Québec 511.
 - Une source davantage citée par les usagers actifs (au cours des 12 derniers mois) de Québec 511.
- Parmi les autres sources, les **outils du Web** ont connu un gain de popularité depuis la dernière édition et sont maintenant un peu plus utilisés que les **médias traditionnels**.
- Québec 511 et le site Web de MétéoMédia sont davantage prisés par les conducteurs en région (hors RMR de Montréal et RMR de Québec).
- Le site Web Google Maps, Radio Circulation 730 AM, la fonctionnalité Google Traffic et l'application Waze sont plus populaires auprès des conducteurs de la région de Montréal.
- Par rapport à 2015, on note une tendance à la hausse pour le site Web Google Maps, la fonctionnalité Google Traffic et l'application Waze, alors que le site Web de MétéoMédia semble subir une décroissance de son utilisation.

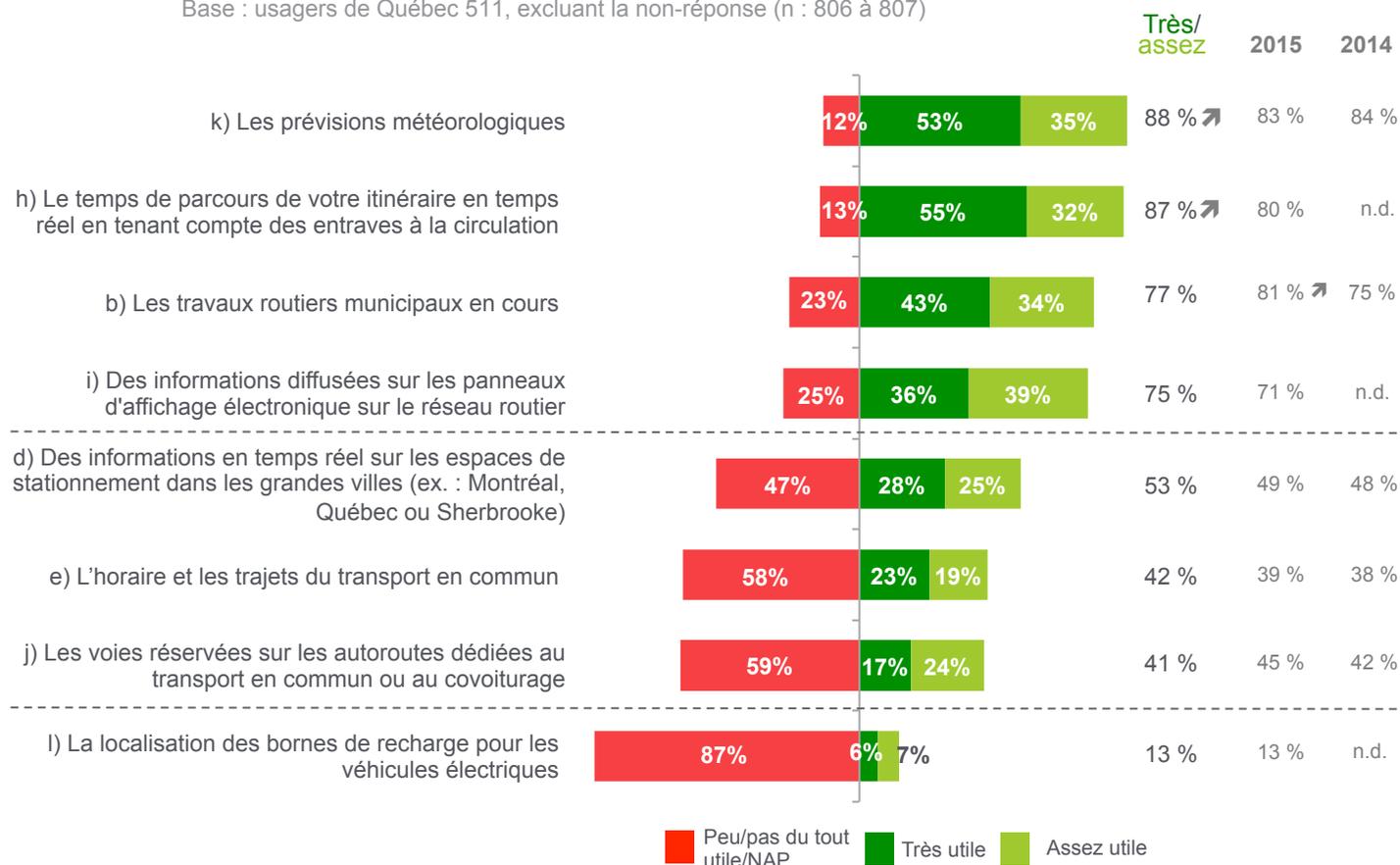
* Ailleurs au Québec : l'ensemble des régions du Québec, excluant les RMR de Montréal et de Québec.

** Pour cette question, certains choix de réponse ont été ajoutés (Radio Circulation 730 AM, les bulletins de nouvelles à la radio [autres stations que Radio Circulation 730 AM], les bulletins de nouvelles à la télévision [autres chaînes que MétéoMédia]), alors que d'autres ont été retirés (la radio, la télévision). Seuls les choix comparables à ceux de 2016 sont présentés.

UTILITÉ PERÇUE DES DIFFÉRENTS TYPES D'INFORMATION

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

Base : usagers de Québec 511, excluant la non-réponse (n : 806 à 807)



Tout d'abord, des informations pour un déplacement optimal en automobile.

Depuis 2015, une importance accrue pour s'informer des prévisions météorologiques ou du temps réel nécessaire à un parcours en tenant compte des entraves à la circulation.

Ensuite, des informations facilitant l'utilisation du transport en commun ou concernant la présence de places de stationnement disponibles en milieu urbain.

Très peu d'intérêt pour ce type d'information. Ce résultat est toutefois très fortement corrélé au faible taux de pénétration des véhicules électriques.

IMPACT DÉCLARÉ DE L'UTILISATION DE QUÉBEC 511

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

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

(%)	2016 (n : 804)	2015 (n : 766)	2014 (n : 784)	2013 (n : 759)
Régulièrement	6	8	9	7
Occasionnellement	47	46	49	51
Sous-total	53	54	58	58
Rarement/jamais	47	46	42	42

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

↓

2016 (%)	* 12 derniers mois (n : 589)	+ de 12 mois (n : 125)	Ex-usagers (n : 90)
Régulièrement	8	2	0
Occasionnellement	54	37	13
Sous-total	62	39	13
Rarement/jamais	38	61	87

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

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

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

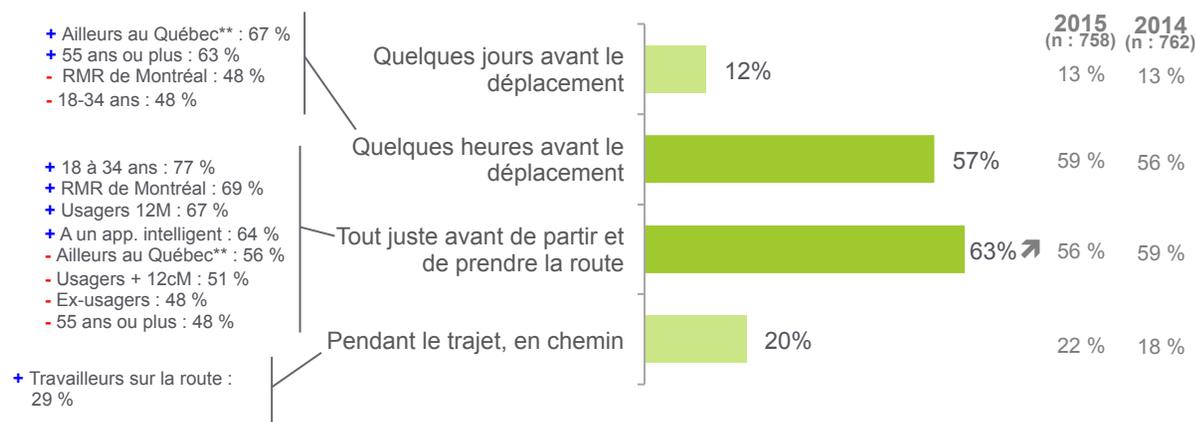
* Usagers de plus de 12 mois : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois, mais qui comptent l'utiliser au cours des 12 prochains.

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

CONTEXTE ET MOMENT DE L'UTILISATION DE QUÉBEC 511

QA7A1. Moment où l'on utilise Québec 511*

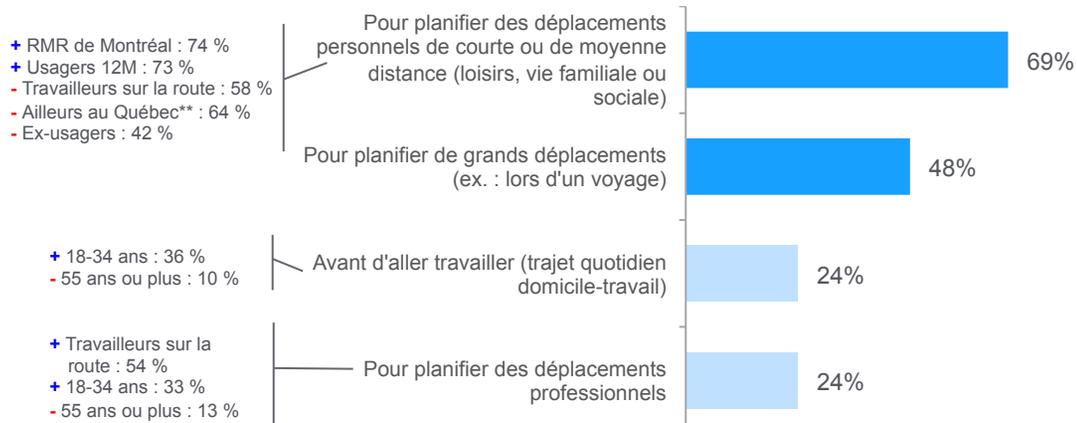
Base : usagers de Québec 511, excluant la non-réponse (n : 789)
Plus d'une réponse possible



- Un service surtout consulté dans les **moments précédant un déplacement en automobile.**
- Par rapport à 2015, un comportement accru pour une consultation avant de prendre la route. Ce résultat peut refléter une anticipation de conditions météorologiques changeant rapidement ou de la présence d'événements sur le réseau routier.
- En raison de l'état de la circulation sujette à des variations rapides, les conducteurs de la RMR de Montréal optent davantage pour une consultation tout juste avant leur départ.

QA7B2. Contexte dans lequel on utilise Québec 511*

Base : usagers de Québec 511, excluant la non-réponse (n : 790)



Nouvelle question 2016

- Le service Québec 511 est surtout utilisé pour des **déplacements non habituels et à des fins personnelles** (loisirs, vie familiale ou sociale, voyages).
- Les conducteurs de 18 à 34 ans ont davantage recours à Québec 511 pour leur travail que les autres sous-groupes d'âge, que ce soit pour planifier des déplacements professionnels ou pour effectuer le plus efficacement possible le trajet domicile-travail.

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

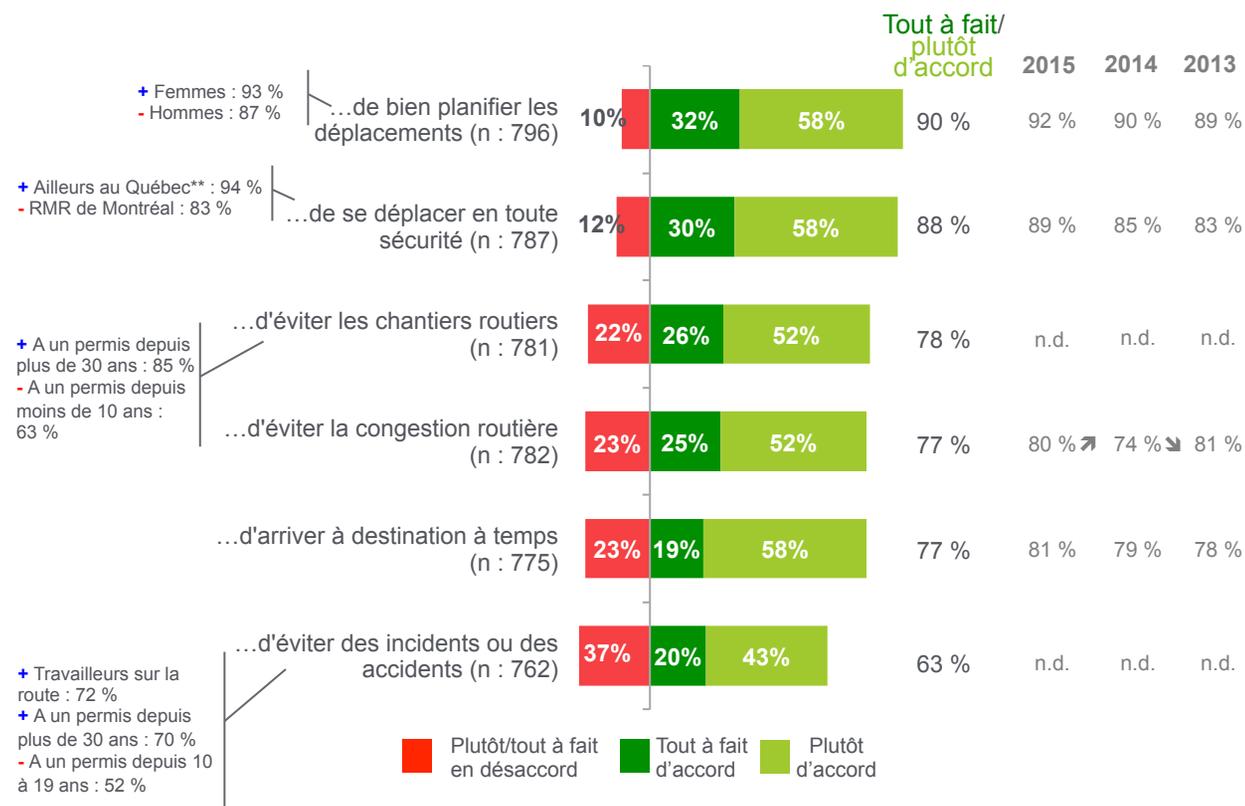
* Ex-usagers : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois et qui ne comptent pas l'utiliser au cours des 12 prochains mois.

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

BÉNÉFICES DE L'UTILISATION DE QUÉBEC 511

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

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



Des bénéfices concrets pour une forte majorité d'utilisateurs et qui se maintiennent dans le temps.

Les conducteurs plus expérimentés ont une opinion plus positive que ceux moins expérimentés quant aux informations de Québec 511 leur permettant d'éviter des chantiers routiers ou des incidents et des accidents.

Nouvel énoncé 2016

Nouvel énoncé 2016

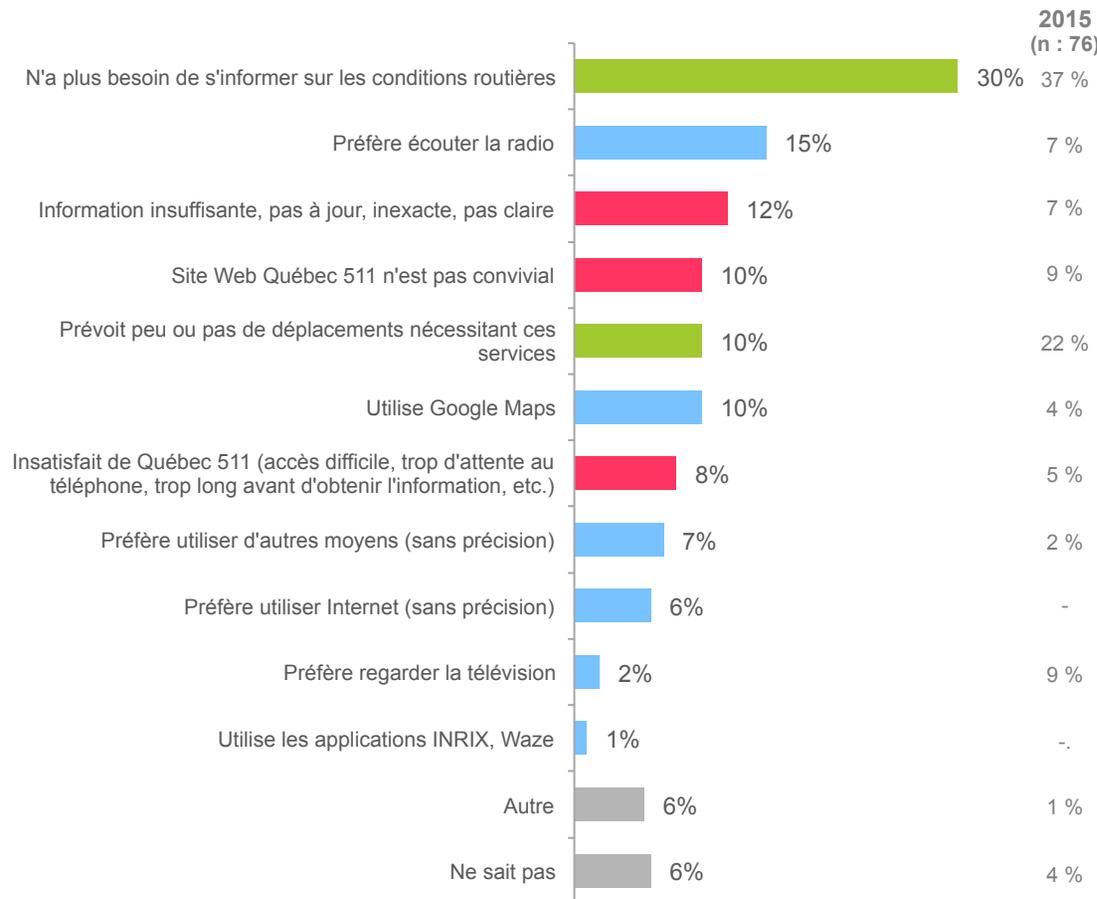
* Usagers de plus de 12 mois : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois, mais qui comptent l'utiliser au cours des 12 prochains.
 * Ex-usagers : ceux qui n'ont pas utilisé le service Québec 511 au cours des 12 derniers mois et qui ne comptent pas l'utiliser au cours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

RAISONS JUSTIFIANT L'INTENTION DE NE PAS UTILISER LES SERVICES DE QUÉBEC 511 AU COURS DES 12 PROCHAINS MOIS



QA03. Pour quelle(s) raison(s) vous ne prévoyez pas utiliser les services de Québec 511 au cours des 12 prochains mois?

Base : répondants qui ont déjà utilisé Québec 511, mais qui ne prévoient pas le faire au cours des 12 prochains mois, plusieurs mentions possibles (n : 97)



- Une absence de besoin ou de nécessité pour planifier un déplacement routier justifie principalement l'intention de ne pas recourir aux services de Québec 511.
- Certains répondants préfèrent utiliser d'autres moyens comme la radio ou Internet, plus particulièrement le site Web ou l'application mobile Google Maps.
- Enfin, d'autres justifient leur intention de ne pas utiliser Québec 511 en raison d'une insatisfaction à l'égard des services offerts.



Chapitre 3

SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511

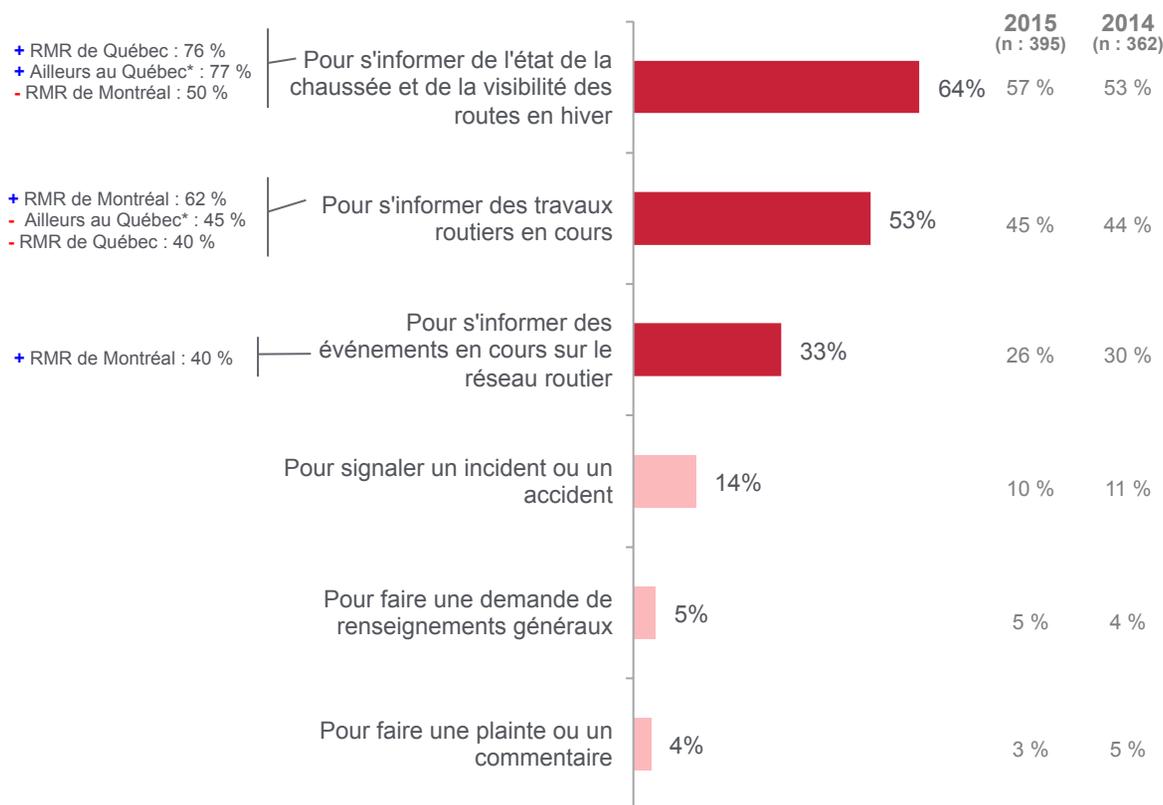
- Motifs d'utilisation du service téléphonique Québec 511
- Satisfaction à l'égard du service téléphonique Québec 511
- Recours à l'assistance d'un préposé aux renseignements
- Évaluation de la prestation de service du préposé

MOTIFS D'UTILISATION DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511

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

Base : usagers du service téléphonique Québec 511, excluant la non-réponse (n : 378)

Plusieurs mentions possibles



- À l'instar des éditions 2015 et 2014, le service téléphonique est surtout utilisé pour s'informer de **l'état des routes en hiver, des travaux routiers en cours** ou, dans une moindre mesure, d'événements perturbant le réseau routier.
- Les conducteurs vivant à l'extérieur de la RMR de Montréal cherchent davantage à s'informer de l'état des routes en hiver.
- Les conducteurs de la région de Montréal sont plus à l'affût d'informations sur les travaux routiers en cours et sur les événements perturbant le réseau routier que leurs homologues résidant à l'extérieur de cette région.

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

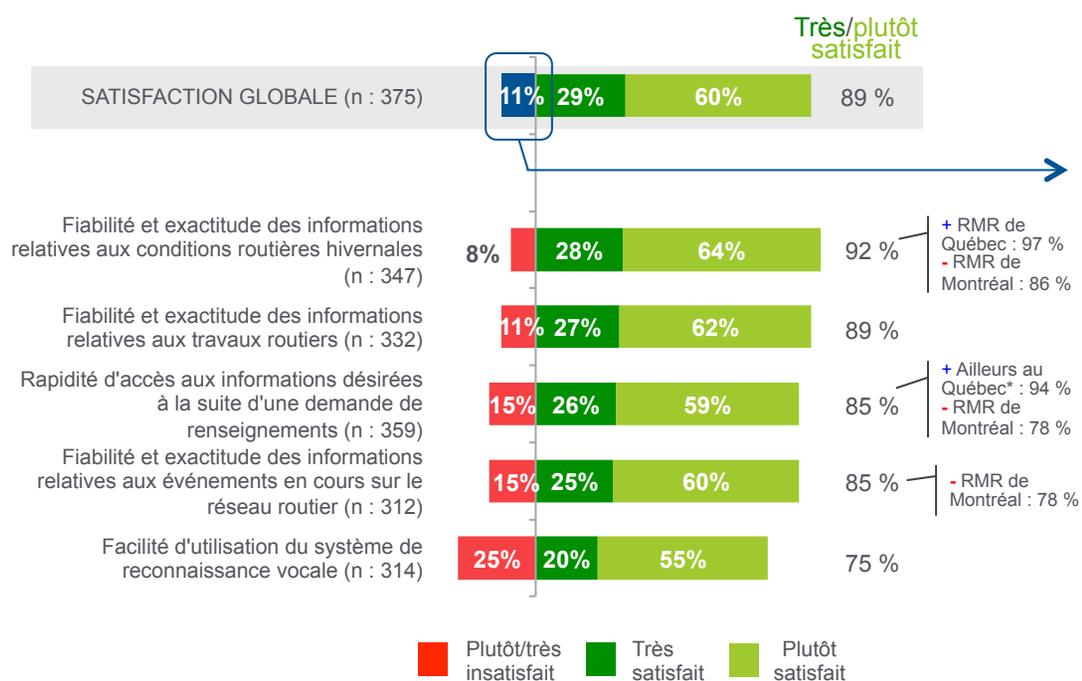
** : En 2016, le choix de réponse « aucun de ces motifs » a été remplacé par un choix ouvert permettant de recueillir d'autres motifs.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE QUÉBEC 511



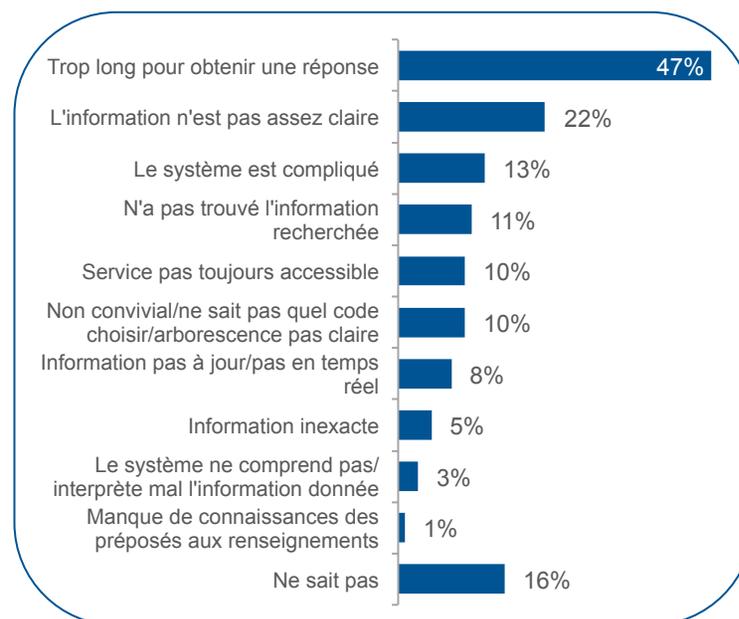
QB2/QB5. Satisfaction générale et par dimension du service téléphonique Québec 511

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



QB3. Motifs d'insatisfaction générale

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



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

- Un **taux de satisfaction globale élevé.**
- Quatre dimensions sur cinq obtiennent un taux de satisfaction élevé.
 - Sur quelques aspects du service, les conducteurs de la RMR de Montréal sont un peu plus critiques que ceux du reste du Québec.
- **Satisfaction plus modérée** quant à la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale.

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

QB5A/QB5E. « Pour chacun des aspects suivants concernant le service téléphonique Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait? »

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

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



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

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

(%)	2016	2015	2014	2013	2012
SATISFACTION GLOBALE	89	89	87	91	92
C) Fiabilité et exactitude des informations – Conditions routières hivernales	92	93	90	93	90
D) Fiabilité et exactitude des informations – Travaux routiers	89	92	88	91	90
A) Rapidité d'accès aux informations désirées à la suite d'une demande de renseignements	85	89	88	91	84
E) Fiabilité et exactitude des informations – Événements en cours sur le réseau routier	85	88	85	85	n.d.
B) Facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale	75	79	75	76	n.d.



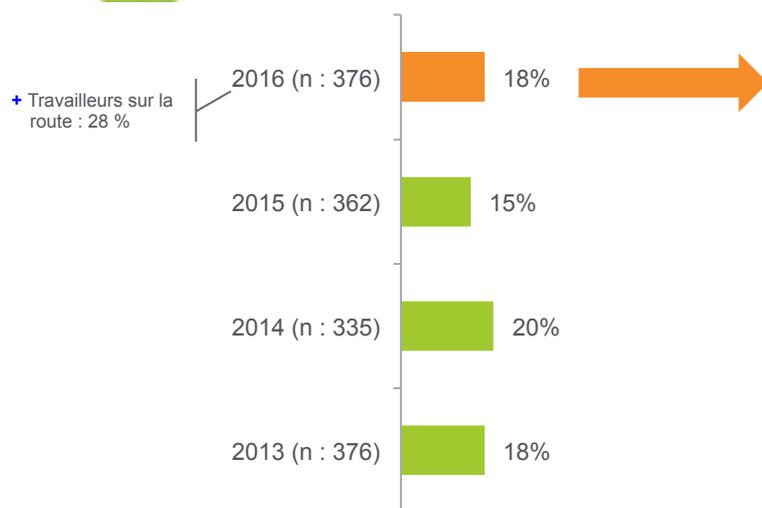
- Un niveau de satisfaction **qui se maintient dans le temps, tant pour le service dans son ensemble que pour chacun de ses aspects.**
- La fiabilité et l'exactitude des informations sur les conditions routières hivernales maintiennent un niveau de satisfaction très élevé.
- À l'opposé, la facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale est l'aspect du service le moins apprécié.

RECOURS À L'ASSISTANCE D'UN PRÉPOSÉ AUX RENSEIGNEMENTS

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



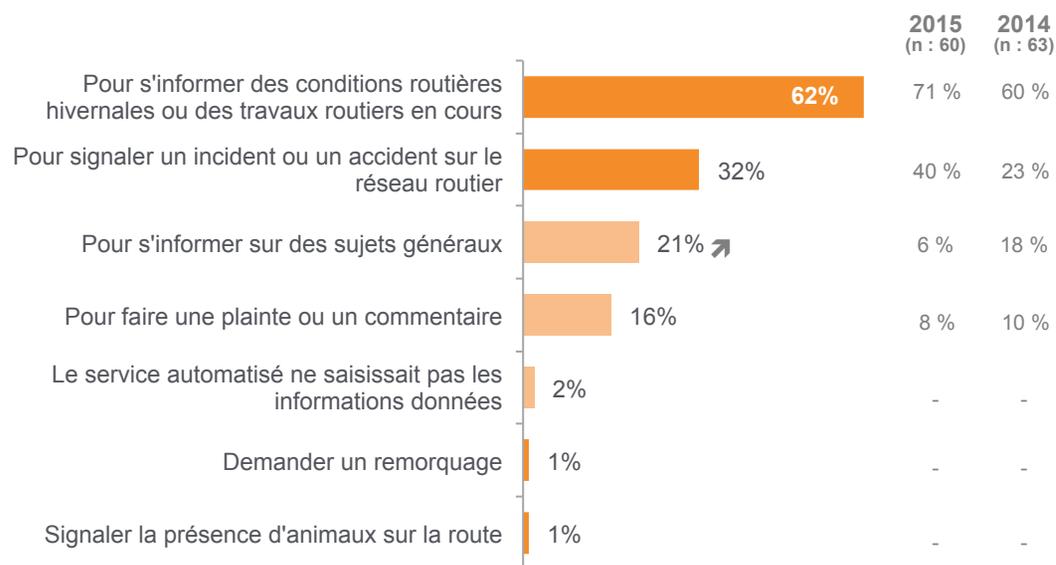
Base : usagers du service téléphonique (% de « OUI », excluant la non-réponse)



Depuis 2013, environ un usager du service téléphonique sur cinq a recours à un préposé aux renseignements.

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

Base : usagers qui ont eu recours à un préposé (n : 81)*



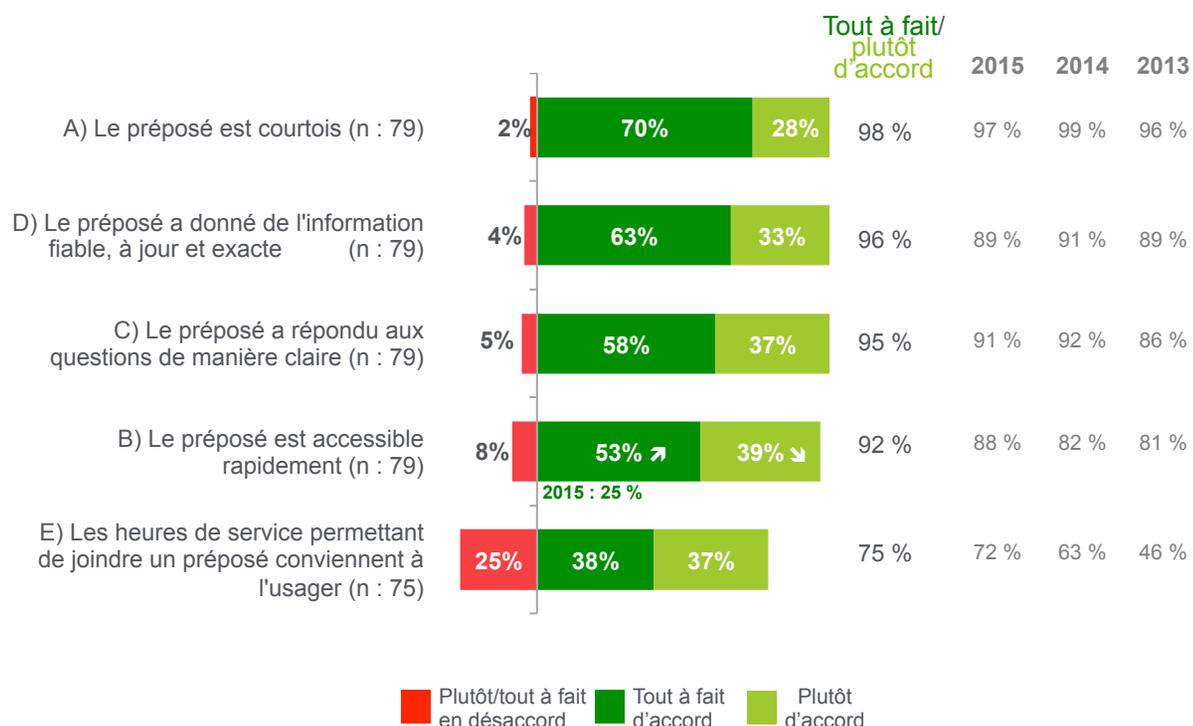
* : Attention, il s'agit d'un petit échantillon impliquant une marge d'erreur élevée. En 2016, le choix de réponse « aucun de ces motifs » a été remplacé par un choix ouvert permettant de recueillir d'autres motifs.

- Les usagers veulent surtout s'informer **des conditions hivernales et des travaux sur le réseau routier**.
- Dans une moindre mesure, on veut également signaler une entrave sur le réseau.
- Une proportion plus importante d'usagers voulant s'informer sur des sujets généraux, mais semblable à celle de 2014.

ÉVALUATION DE LA PRESTATION DE SERVICE DU PRÉPOSÉ

QC2A/QC2E. Niveau d'accord sur certains aspects du service des préposés aux renseignements

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



- En 2016, les préposés reçoivent une **excellente évaluation sur chacun des énoncés de service sous leur contrôle.**
- Un niveau de satisfaction élevé qui se maintient dans le temps.

Par rapport à 2015, une tendance à la hausse pour la clarté, la fiabilité et l'exactitude des informations promulguées.

Par rapport à 2015, une **amélioration significative** pour la rapidité d'accès au préposé selon le niveau « tout à fait d'accord ».

Une **amélioration significative** depuis 2013.

Chapitre 4

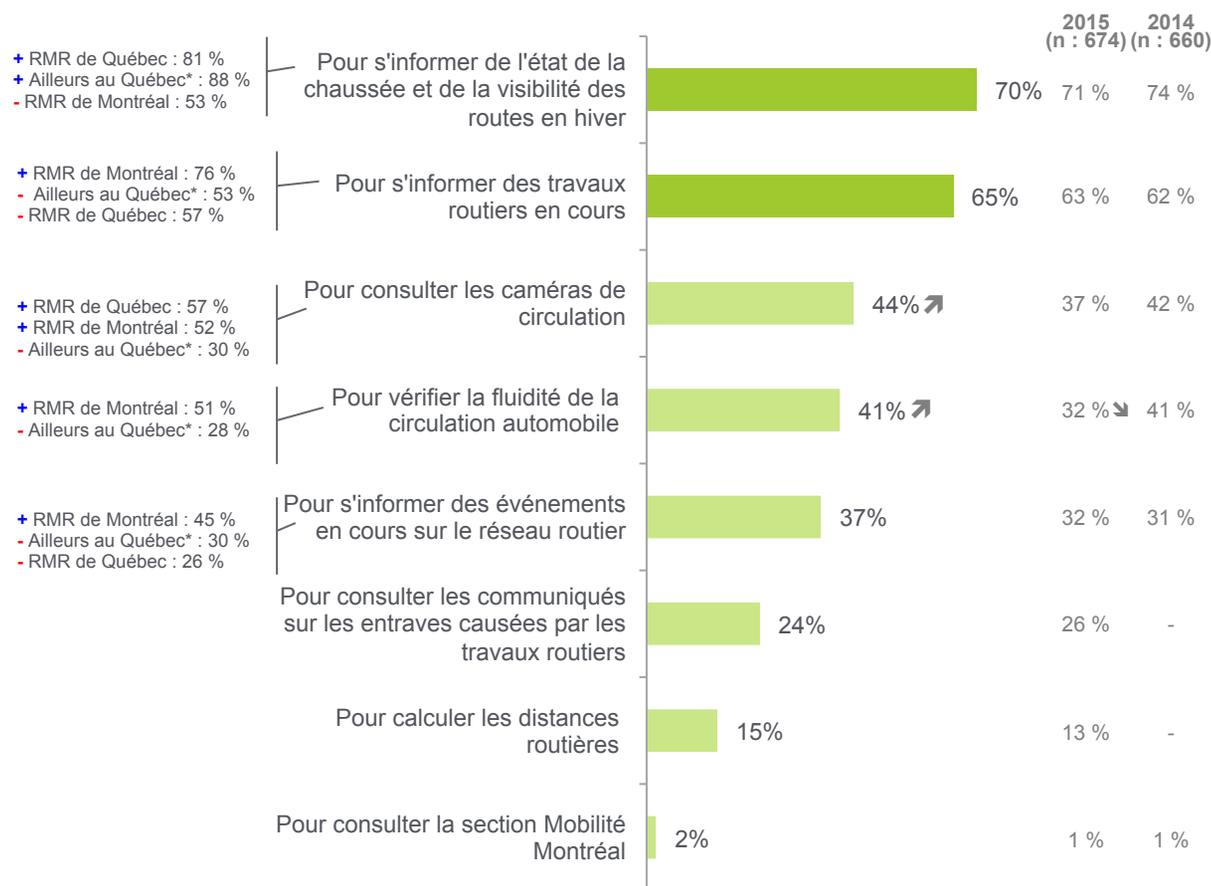
SITE WEB QUÉBEC 511

- Motifs d'utilisation du site Web Québec 511
- Satisfaction à l'égard du site Web Québec 511

MOTIFS D'UTILISATION DU SITE WEB QUÉBEC 511

QD1A. Motifs d'utilisation du site Web Québec 511**

Base : usagers du site Web Québec 511, excluant la non-réponse (n : 681)
Plusieurs mentions possibles



- À l'instar du service téléphonique, le site Web de Québec 511 est surtout utilisé pour s'informer de **l'état des routes en hiver ou des travaux routiers en cours**.
- Dans une moindre mesure, les usagers veulent consulter les caméras de circulation pour vérifier la fluidité de la circulation ou ils veulent se renseigner sur les événements en cours ou les entraves pouvant perturber le réseau routier.
- Une vérification accrue de la circulation automobile et une consultation plus importante des caméras de surveillance (niveaux semblables à ceux de 2014).

- À l'instar du service téléphonique, les usagers du site Web vivant à l'extérieur de la région de Montréal cherchent davantage à s'informer de l'état des routes en hiver.
- Par contre, ceux de la région de Montréal sont plus à l'affût d'informations sur la présence de travaux routiers ou d'événements en cours pouvant perturber le réseau routier.
- Les usagers des deux grandes régions urbaines consultent davantage les caméras de circulation que ceux d'ailleurs au Québec.

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

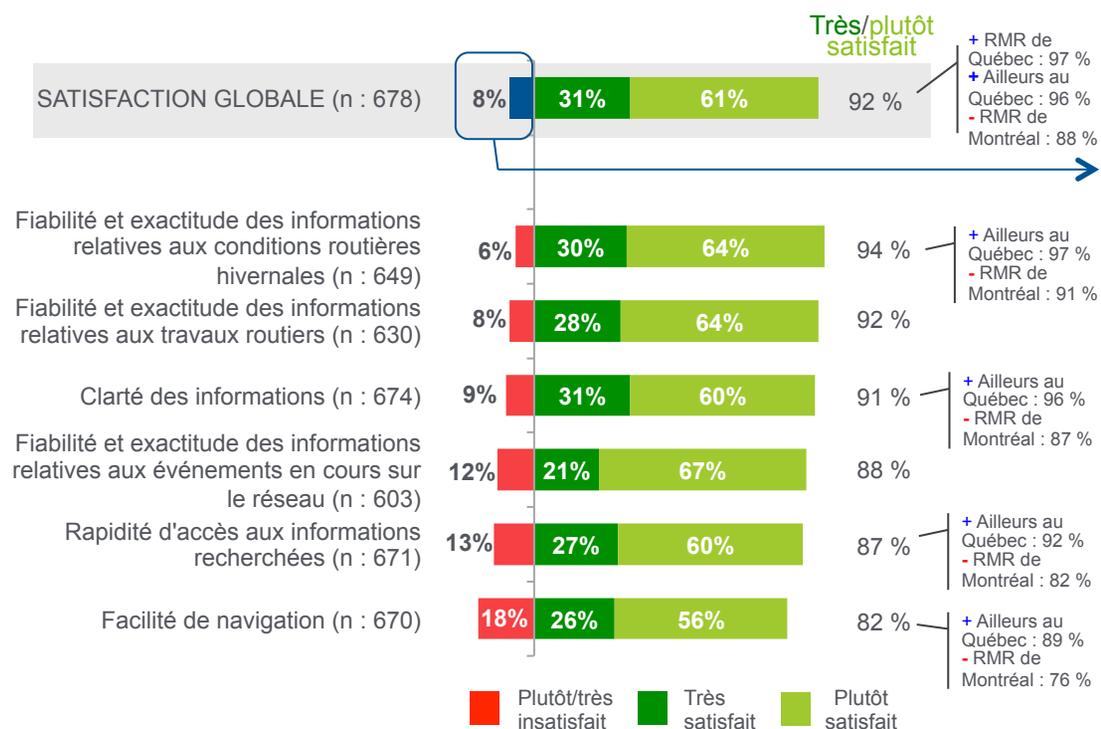
** : En 2016, le choix de réponse « aucun de ces motifs » a été remplacé par un choix ouvert permettant de recueillir d'autres motifs.

SATISFACTION À L'ÉGARD DU SITE WEB QUÉBEC 511



QD2/QD5. Satisfaction générale et par dimension du site Web Québec 511

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



QD3. Motifs d'insatisfaction générale

Base : usagers du site Web insatisfaits (très ou plutôt insatisfaits, n : 43), plusieurs réponses possibles



- Un taux de **satisfaction globale très élevé**.
- Un haut niveau de satisfaction pour chacune des dimensions du service.
- En général, les usagers de la RMR de Montréal ont une opinion un peu plus sévère que leurs homologues résidant ailleurs au Québec (excluant ceux de la RMR de Québec).

QD2. « De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site Web Québec 511? »

QD5A/QD5E. « Pour chacun des aspects suivants concernant le site Web Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait? »

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

ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION DU SITE WEB QUÉBEC 511



QD2/QD5. Satisfaction générale et par dimension du site Web Québec 511

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

(%)	2016	2015	2014	2013	2012
SATISFACTION GLOBALE	92	95	93	96	94
E) Fiabilité et exactitude des informations – Conditions routières hivernales	94	94	91	94	92
F) Fiabilité et exactitude des informations – Travaux routiers	92	93	92	92	92
A) Clarté des informations	91	92	91	95	90
G) Fiabilité et exactitude des informations – Événements en cours sur le réseau	88	90	89	88	n.d.
D) Rapidité d'accès aux informations recherchées	87	87	84	88	87
C) Facilité de navigation	82	86	84	87	89



- Un niveau de satisfaction très élevé qui se maintient dans le temps, tant pour le service dans son ensemble que pour chacun de ses aspects.
- Par rapport à 2015, une tendance à la baisse pour la facilité de navigation.

Chapitre 5

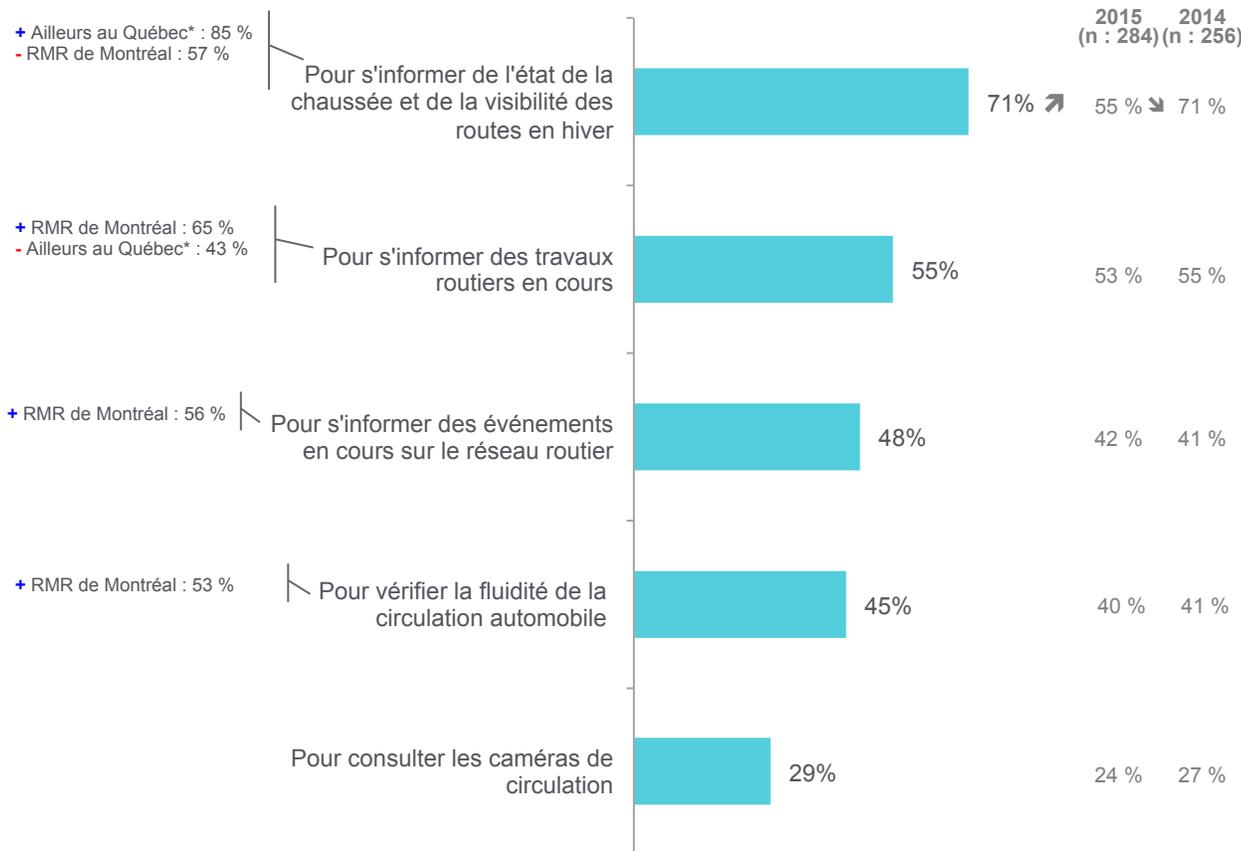
APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511 POUR TÉLÉPHONE INTELLIGENT OU TABLETTE NUMÉRIQUE

- Motifs d'utilisation de l'application mobile Québec 511
- Satisfaction à l'égard de l'application mobile Québec 511

MOTIFS D'UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511

QE1A. Motifs d'utilisation de l'application mobile Québec 511**

Base : usagers de l'application mobile Québec 511, excluant la non-réponse (n : 291)
Plusieurs mentions possibles



- À l'instar du service téléphonique et du site Web, l'application mobile de Québec 511 est tout d'abord consultée pour s'informer de **l'état des routes en hiver ou des travaux routiers en cours**.
- Dans une moindre mesure, les usagers veulent vérifier la présence d'événements pouvant entraver la fluidité de la circulation automobile, en consultant, entre autres, les caméras de circulation.
- La baisse observée en 2015 pour les informations sur les conditions hivernales sur le réseau routier n'était que ponctuelle avec une proportion en 2016 identique à celle de 2014.

Comme observé pour le site Web, les conducteurs vivant à l'extérieur de la région de Montréal cherchent davantage à s'informer de l'état des routes en hiver, alors que ceux de la région de Montréal veulent s'informer des entraves pouvant perturber le réseau routier (travaux ou événements en cours) ou veulent vérifier la fluidité de la circulation automobile.

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

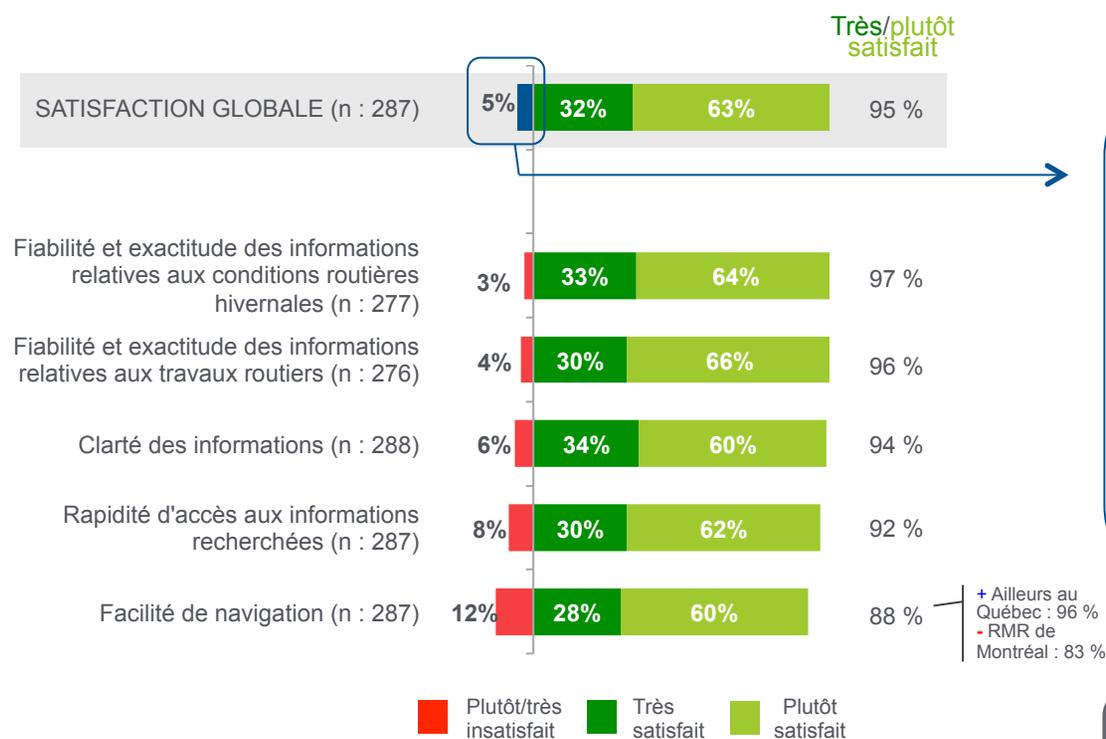
** : En 2016, le choix de réponse « aucun de ces motifs » a été remplacé par un choix ouvert permettant de recueillir d'autres motifs.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511



QE2/QE5. Satisfaction générale et par dimension de l'application mobile Québec 511 pour téléphone intelligent ou tablette numérique

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



QE3. Motifs d'insatisfaction générale*	(n : 18)
Système non convivial difficile d'utilisation	n : 10
Pas complet, manque d'information	n : 4
Problèmes informatiques	n : 3
Informations pas claires	n : 1
Informations inexactes/pas à jour	n : 1
Difficile de situer l'endroit	n : 1
Ne sait pas	n : 1

* Résultats présentés à titre indicatif seulement en raison d'une taille d'échantillon inférieure à 30 répondants.

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

QE2. « De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile Québec 511 que vous utilisez? »
 QE5A/QE5E. « Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait? »

ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION DE L'APPLICATION MOBILE QUÉBEC 511



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

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

(%)	2016	2015	2014	2013
SATISFACTION GLOBALE	95	93	93	92
E) Fiabilité et exactitude des informations – Conditions routières hivernales	97	96 ↗	88	91
F) Fiabilité et exactitude des informations – Travaux routiers	96	93	88	90
A) Clarté des informations	94	92	89	92
D) Rapidité d'accès aux informations recherchées	92	90	86	88
C) Facilité de navigation	88	89	87	88



- Un niveau de satisfaction **très élevé qui se maintient dans le temps**, tant pour la satisfaction globale que pour chacun des aspects du service.
- Par rapport à 2015, une tendance à la hausse pour tous les aspects du service, sauf la facilité de navigation.
- Plus spécifiquement, les informations relatives aux conditions routières hivernales, aux travaux routiers ainsi que la rapidité d'accès aux informations recherchées semblent plus appréciées par rapport aux éditions précédentes.

Chapitre 6

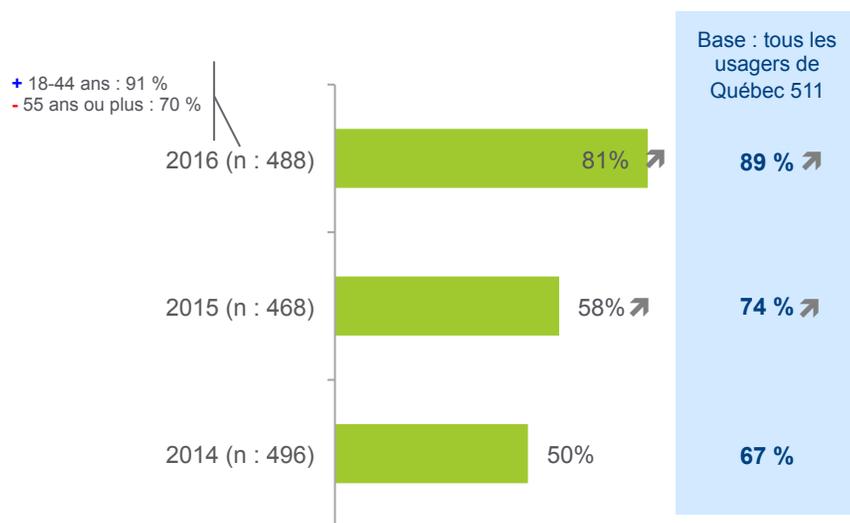
INFORMATION EN TEMPS RÉEL ET MÉDIAS SOCIAUX

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

MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR RECEVOIR DE L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL

QH1. Avez-vous un appareil intelligent (téléphone ou tablette)? *

Base : usagers du service Québec 511 qui n'ont pas eu recours à l'application mobile Québec 511 (n : 488)



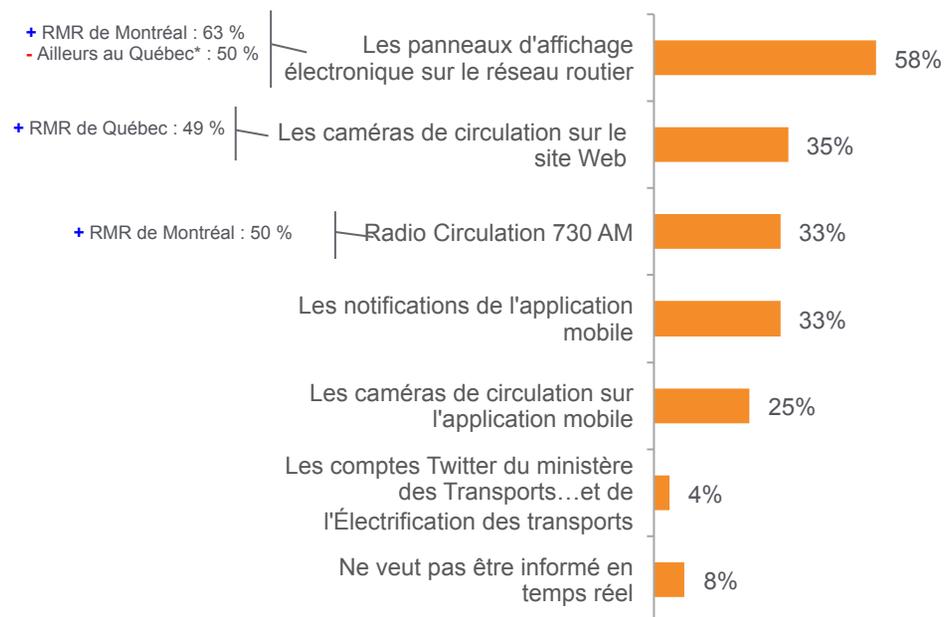
* : Cette question a été modifiée en 2016 pour inclure le taux de détention d'une tablette numérique en plus d'un téléphone intelligent.

- Chez les usagers de Québec 511 qui n'utilisent pas l'application mobile Québec 511, le taux de détention d'un appareil intelligent **a littéralement bondi depuis la dernière édition**. Ce constat peut s'expliquer au fait qu'avant 2016 la détention d'un appareil mobile ne concernait que le téléphone intelligent, alors qu'elle inclut maintenant la tablette numérique.
- On observe également une croissance significative de ce taux de détention au sein de l'ensemble des usagers de Québec 511.

Nouvelle question 2016

QH3A. De quelles façons préférez-vous être informé en temps réel au sujet de l'état du réseau routier par le service Québec 511?

Base : usagers de Québec 511 ayant un appareil intelligent et utilisant ou non l'application mobile de Québec 511, excluant la non-réponse (n : 697)



- Les panneaux d'affichage électronique s'avèrent le moyen privilégié auprès des usagers de Québec 511 possédant un appareil intelligent pour être informé en temps réel de tous changements sur le réseau routier.
- En second lieu, on mentionne les caméras de circulation (site Web ou application mobile), les notifications de l'application mobile ou la station Radio Circulation 730 AM.

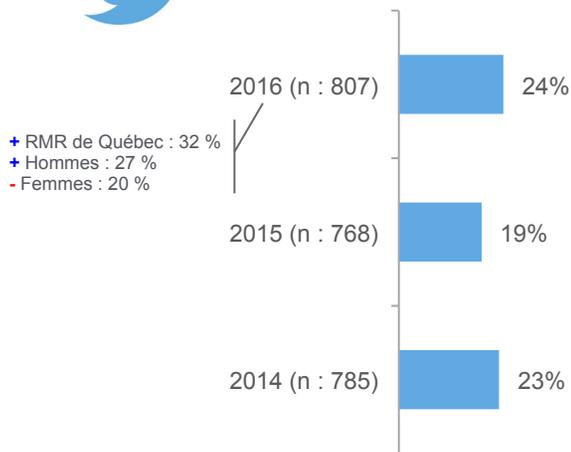
* : L'ensemble des régions au Québec, excluant les RMR de Montréal et de Québec.

COMPORTEMENTS ENVERS LE COMPTE TWITTER DE QUÉBEC 511



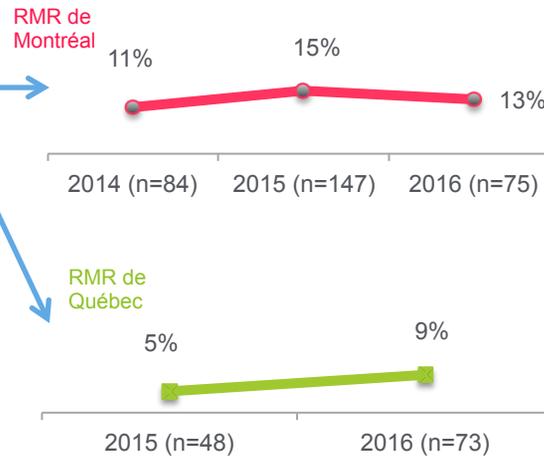
QI1. Taux de détention d'un compte Twitter

Base : usagers de Québec 511 (n : 807)



QI2/I3. Notoriété du compte Twitter de Québec 511 (RMR de Montréal ou RMR de Québec)

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



QI2B1/I3B1. Abonnement au compte Twitter de Québec 511 (RMR de Montréal ou RMR de Québec)

Base : clients de la région de Montréal ou de Québec ayant un compte Twitter et connaissant celui de Québec 511 dans leur région respective

2016 (n : 12)
5 usagers de la RMR de Montréal sont abonnés et la plupart d'entre eux consultent le compte Twitter de Québec 511 sur une base quotidienne ou au besoin selon leurs déplacements

2016 (n : 6)
5 usagers de la RMR de Québec sont abonnés et la plupart d'entre eux consultent le compte Twitter de Québec 511 sur une base quotidienne ou au besoin selon leurs déplacements

QI4a. Informations pouvant inciter à un abonnement au compte Twitter de Québec 511

Base : clients de la région de Montréal ou de Québec ayant un compte Twitter, mais pas abonnés à celui de Québec 511 dans leur région respective (n : 5)

- Une **minorité** d'utilisateurs détiennent un compte Twitter et selon un niveau semblable à celui de 2014.
- Les usagers de la RMR de Québec sont davantage présents sur ce réseau social.
- Chez les détenteurs de compte Twitter de la région de Montréal ou de Québec, une faible **minorité** d'entre eux connaissent celui de Québec 511.

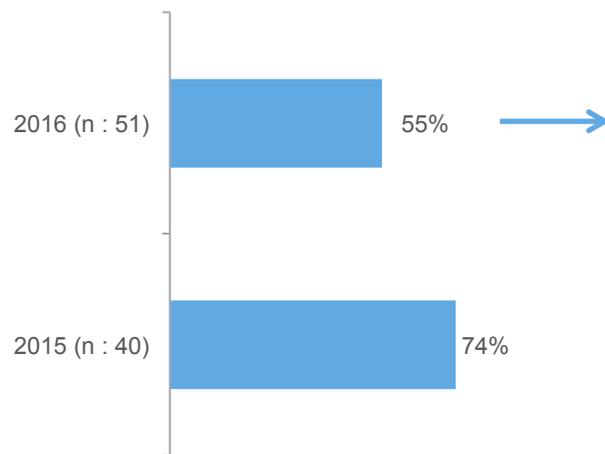
Travaux routiers	Conditions routières difficiles	Congestion routière	Entraves à la circulation	Avertissements en vigueur
✓	✓	✓	✓	✓

COMPORTEMENTS ENVERS LE COMPTE TWITTER DE QUÉBEC 511 (SUITE)



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

Base : usagers de Québec 511 résidant en région (hors RMR de Montréal et RMR de Québec) et qui détiennent un compte Twitter



Q16. Informations souhaitées sur le compte Twitter Québec 511

Base : usagers de Québec 511 résidant en région (hors RMR de Montréal et RMR de Québec) et qui sont intéressés à un compte Twitter de Québec 511 (n : 29)

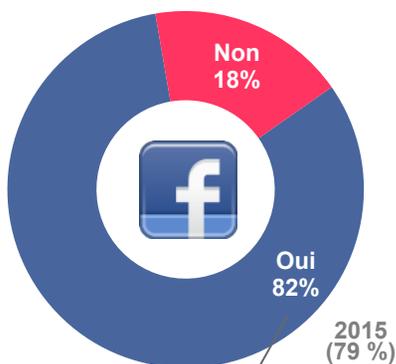
Travaux routiers	Conditions routières difficiles	Congestion routière	Entraves à la circulation	Avertissements en vigueur
✓	✓	✓	✓	✓

Une majorité d'usagers de Québec 511 vivant à l'extérieur des deux grandes régions urbaines (Montréal et Québec) se disent intéressés à un compte Twitter de Québec 511. Parmi ces derniers, la plupart souhaitent s'informer de toutes entraves, de toutes conditions ou de tous travaux pouvant perturber le réseau routier.

INTÉRÊT ENVERS UNE ÉVENTUELLE PAGE FACEBOOK POUR QUÉBEC 511

Q17. Avez-vous un compte Facebook?

Base : usagers de Québec 511 (n : 807)

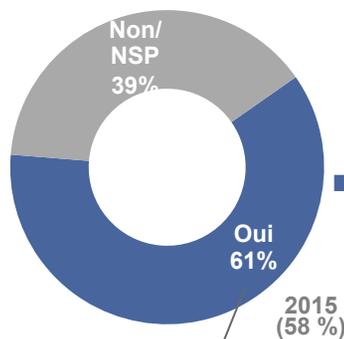


- + Femmes : 86 %
- Hommes : 79 %
- Retraités : 72 %

- Une forte **majorité** d'usagers détiennent un compte Facebook.
- Ce comportement est plus marqué chez les femmes que chez les hommes.

Q18. Si un compte Facebook de Québec 511 était disponible pour votre région, seriez-vous intéressé à le consulter?

Base : clients de Québec 511 ayant un compte Facebook, excluant la non-réponse (n : 655)

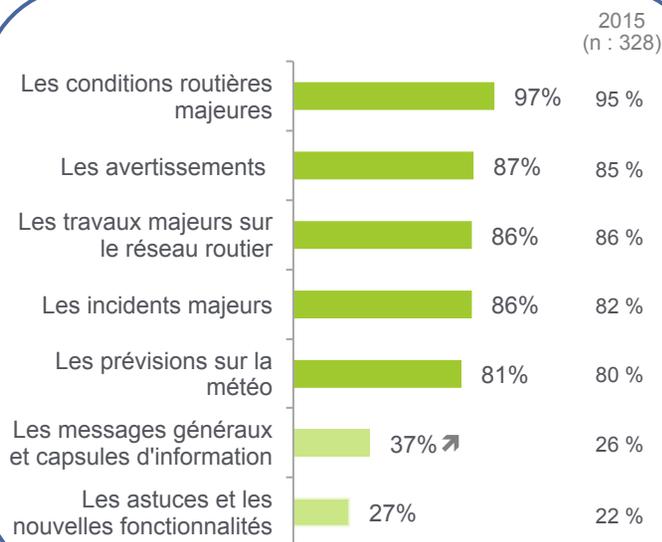


- + Usagers plus de 12M : 75 %
- + 55 ans ou plus : 75 %
- + Femmes : 66 %
- + Ailleurs au Québec* : 69 %
- RMR de Montréal : 54 %
- Hommes : 57 %

- Un **intérêt marqué** depuis 2015 pour une page Facebook Québec 511 auprès des détenteurs d'un compte de ce média social.

Q19A. Informations désirées parmi les suivantes

Base : clients ayant un compte Facebook et intéressés à suivre celui de Québec 511, excluant la non-réponse (n : 410)



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

Chapitre 7

NON-USAGERS DE QUÉBEC 511

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

PROFIL DES NON-USAGERS DE QUÉBEC 511

PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DES NON-USAGERS

Base : tous les non-usagers, excluant la non-réponse

RÉGIONS	Total (n : 549) (%)
Montréal	20
Montérégie	18
Laurentides	8
Lanaudière	7
Capitale-Nationale	9
Chaudière-Appalaches	5
Laval	5
Autre	28
DISTANCE PARCOURUE/AN (n : 543)	
Moins de 10 000 km	35
10 000-20 000 km	30
20 000-25 000 km	20
25 000-30 000 km	8
Plus de 30 000 km	7
EXPÉRIENCE DE CONDUITE (n : 548)	
Moins de 10 ans	12
10-19 ans	18
20-30 ans	19
Plus de 30 ans	51

SEXE	Total (n : 549) (%)
Homme	51
Femme	49
ÂGE	
18-24 ans	7
25-34 ans	14
35-44 ans	16
45-54 ans	22
55 ans ou plus	41
SCOLARITÉ (n : 542)	
Secondaire ou moins	40
Collégiale	22
Universitaire	38
REVENU DU MÉNAGE (n : 477)	
Moins de 40 000 \$	24
40 000-60 000 \$	18
60 000-80 000 \$	18
80 000- 100 000 \$	18
Plus de 100 000 \$	22

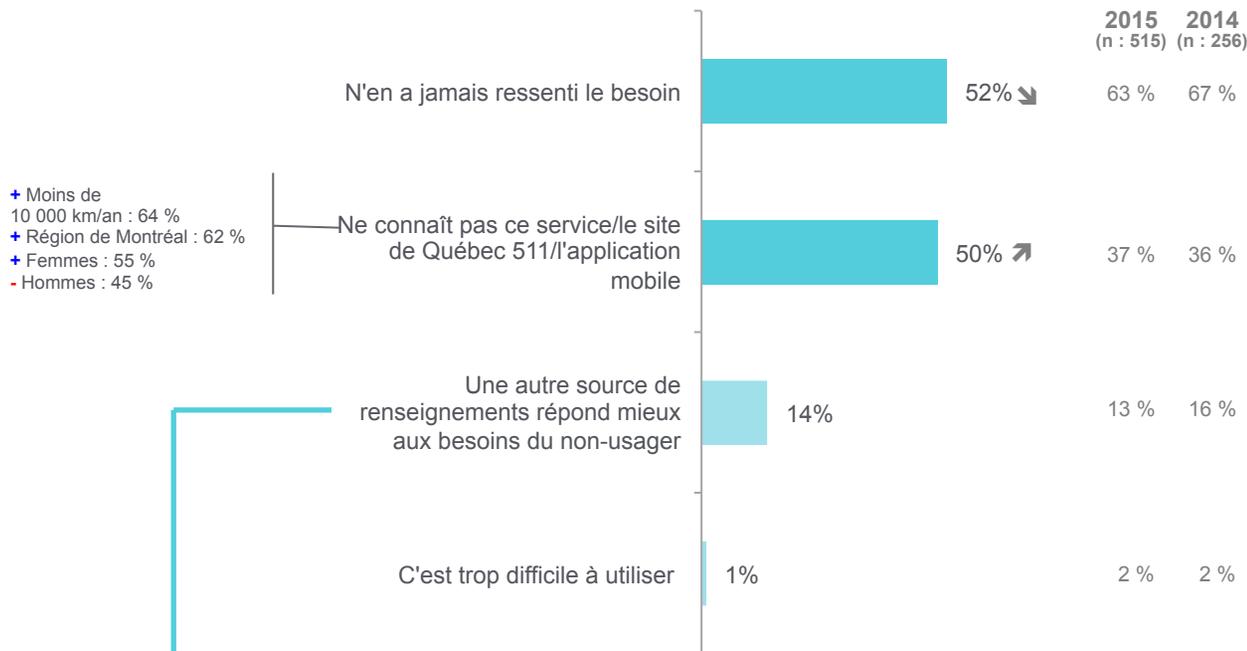
OCCUPATION	Total (n : 543) (%)
Travailleur	60
En recherche d'emploi/à la maison	5
Étudiant	6
Retraité	29
PART IMPORTANTE DE TEMPS DE TRAVAIL SUR LA ROUTE (n : 341)	
OUI	20
TYPE D'EMPLOI OCCUPÉ (n : 59)	
Service à domicile ou en entreprise	42
Représentation commerciale	20
Camionnage/service de livraison/de messagerie	20
Transport de personnes (taxi, transport adapté ou privé, ambulance, etc.)	12
Sécurité publique (policier, pompier, etc.)	3
Services spécialisés (orthophoniste, intervenant social, enseignant, etc.)	2
Direction/gestion/supervision	1

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

MOTIFS DE NON-UTILISATION DE QUÉBEC 511

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

Base : non-usagers de Québec 511, excluant la non-réponse (n : 545), plusieurs réponses possibles



- + Moins de 10 000 km/an : 64 %
- + Région de Montréal : 62 %
- + Femmes : 55 %
- Hommes : 45 %

- Deux raisons principales :
 - Pas de besoin réel pour le service Québec 511.
 - Une méconnaissance du service.
- Ce dernier motif a pris de l'ampleur depuis la dernière édition.

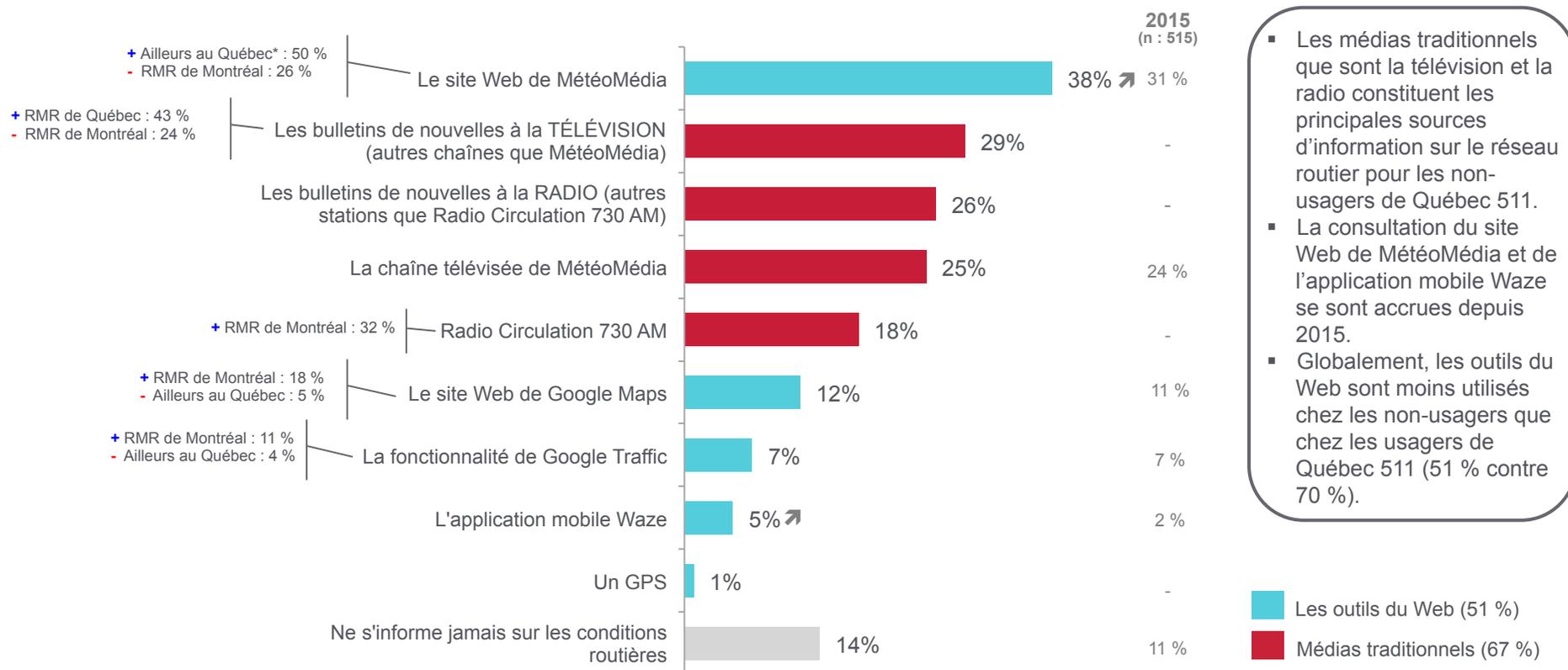
QSEL5 : autres sources de renseignements (n : 70)

Site Web de MétéoMédia	Bulletins de nouvelles à la RADIO (autres que Radio Circulation 730 AM)	Radio Circulation 730 AM	Bulletins de nouvelles à la TÉLÉVISION (autres que MétéoMédia)	Chaîne télévisée MétéoMédia	Site Web de Google Maps	Application mobile Waze	Google Traffic
48 %	31 %	30 %	29 %	23 %	22 %	13 %	12 %

SOURCES D'INFORMATION CONSULTÉES AVANT LES DÉPLACEMENTS ROUTIERS

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

Base : non-usagers de Québec 511, plusieurs réponses possibles (n : 549)



- Les médias traditionnels que sont la télévision et la radio constituent les principales sources d'information sur le réseau routier pour les non-usagers de Québec 511.
- La consultation du site Web de MétéoMédia et de l'application mobile Waze se sont accrues depuis 2015.
- Globalement, les outils du Web sont moins utilisés chez les non-usagers que chez les usagers de Québec 511 (51 % contre 70 %).

* Pour cette question, certains choix de réponse ont été ajoutés (les bulletins de nouvelles à la télévision – autres chaînes que MétéoMédia, les bulletins de nouvelles à la radio – autres chaînes que Radio Circulation 730 AM, Radio Circulation 730 AM), alors que d'autres ont été retirés (la radio, la télévision). Seuls les choix comparables pour 2016 sont présentés.

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

Conclusions

FORCES

- Le service Québec 511 compte une clientèle fidèle essentiellement constituée d'usagers actifs qui l'ont utilisé au cours des 12 derniers mois.
- Québec 511 dessert une clientèle active sur le marché du travail et dont près du quart passe une partie importante de son temps sur la route.
- Québec 511 constitue la source d'information la plus citée par les usagers de ce service et, plus particulièrement, par ceux résidant à l'extérieur des deux grandes régions urbaines de Montréal et de Québec.
- Une majorité d'usagers de Québec 511 utilisent une mixité d'interfaces offertes (service téléphonique, site Web et application mobile) répondant ainsi à divers besoins et attentes. Chacune de ces interfaces reçoit globalement une excellente appréciation de la part des usagers.
- Le taux de satisfaction concernant les heures d'accès du service téléphonique (un aspect moins bien évalué) continue de croître et s'avère nettement plus élevé que celui de l'édition 2013.
- L'utilisation régulière ou occasionnelle de l'application mobile tend à croître, traduisant un besoin accru d'information en temps réel et dans un contexte de mobilité.

OPPORTUNITÉS

- Une demande accrue pour de l'information en temps réel sur les conditions routières et les entraves à la circulation, dont les chantiers routiers, nombreux en région urbaine.
- L'intérêt toujours marqué pour l'utilisation d'un média social (surtout Facebook) comme source d'information sur le réseau routier témoigne d'un besoin d'information en temps réel.
- Le taux de détention d'un appareil mobile (téléphone ou tablette) chez les usagers qui n'utilisent pas une application mobile Québec 511 est en croissance et touche maintenant une forte majorité d'entre eux. Il y a là un potentiel de croissance auprès de cette clientèle technophile.
- Les panneaux d'affichage électronique semblent un moyen privilégié pour diffuser de l'information en temps réel auprès des usagers ayant un appareil mobile. Il est plausible de penser qu'il en va de même auprès des usagers moins technophiles. Ce constat suggère qu'il s'agit d'un moyen plus sécuritaire qu'un appareil mobile lors d'un déplacement ou, du moins, d'une perception de mise à jour de l'information plus rapide.

FAIBLESSES

- Le taux d'utilisation de Québec 511 auprès des conducteurs québécois tend à diminuer depuis les 3 dernières années.
- Une faible minorité d'usagers utilisent le service téléphonique sur une base régulière ou occasionnelle ainsi que le service des préposés aux renseignements.
- Ces constats indiquent une préférence croissante pour des interfaces offrant autonomie, accessibilité, rapidité et disponibilité de l'information en tout temps. Ceci peut expliquer la popularité du site Web de Québec 511 auprès des usagers ainsi qu'une tendance à la hausse de l'utilisation de l'application mobile.
- La présence du service Québec 511 sur le média social Twitter demeure très peu connue des usagers qui détiennent un compte Twitter.

MENACES

- Une proportion plus importante d'usagers de Québec 511 ont utilisé l'un des autres outils du Web depuis la dernière édition. Des outils en temps réel tels que Google Maps, Google Traffic et Waze continuent à gagner la faveur des usagers.
- La popularité croissante de ces outils indique un marché évoluant de plus en plus vers un besoin d'information en temps réel et dans lequel le service Québec 511 devra prendre sa place.
- Avec la multiplication des entraves de toutes sortes sur le réseau routier, l'accès rapide à des informations précises et constamment mises à jour constitue encore cette année un enjeu de plus en plus important pour les organismes dédiés à la diffusion d'informations sur l'état du réseau routier.

Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

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

APPROCHE GÉNÉRALE Contrairement aux éditions précédentes pour lesquelles deux sondages (par Internet et par téléphone) étaient menés en parallèle, les résultats des éditions 2015 et 2016 proviennent seulement d'un sondage par Internet.

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

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

Plan d'échantillonnage

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

	Ensemble	RMR de Montréal	RMR de Québec	Ailleurs au Québec
Usagers	807	321	242	244
Non-usagers	549	220	164	165

- QUESTIONNAIRE**
- Le questionnaire de base a été développé par le MTQ selon les versions des éditions précédentes de cette étude. Certaines questions ont été ajoutées et d'autres retirées. Par la suite, SOM a procédé à la révision, à l'informatisation et à la traduction du questionnaire. Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais, au choix du répondant.
 - La durée moyenne d'entrevue (combinant les questionnaires complétés auprès des usagers et des non-usagers) a été de 5 minutes. La version finale des questionnaires est présentée en annexe 3.

COLLECTE **Période de collecte**
Du 24 au 29 février 2016.

Mode d'entrevue

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

Résultats des appels (les résultats détaillés sont présentés à la page suivante)
Taux de réponse : 47,1 %.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB

Taille de l'échantillon	6 180
Nombre d'entrevues visées	1 250
INVITATIONS ENVOYÉES	
Invitations envoyées (A)	6 068
Adresse de courriel sur la liste noire	1
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE	
Questionnaires complétés	1 356
Hors de la population visée	1 116
Accès lorsqu'un quota est atteint	380
Unité jointe répondante totale (B)	2 852
UNITÉ JOINTE TARDIVE	
Accès lorsque collecte de la strate terminée	83
Accès lorsque collecte terminée	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE	
Abandon durant le questionnaire	107
Désabonnement	6
Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	3 047
UNITÉ NON JOINTE	
Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Quota de l'utilisateur dépassé	0
Détection par antipourriels	0
Autres messages de retour non reconnus	7
Unité non jointe totale (D)	7
UNITÉ INEXISTANTE	
Courriel invalide (usager@)	12
Courriel invalide (@domaine)	1
Unité inexistante totale (E)	13
TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	50,3 %
TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)	93,6 %
TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	47,1 %

- PONDÉRATION ET TRAITEMENT**
- Les données sont pondérées, pour l'ensemble des titulaires de permis de conduire incluant ceux qui n'utilisent pas Québec 511, afin de refléter la distribution des titulaires de permis de conduire selon les plus récentes statistiques de la Société de l'assurance automobile du Québec (2014).
 - Afin de tenir compte d'un échantillon de non-usagers, une pondération en deux phases a été réalisée selon la procédure suivante :
 - Dans une première phase, une pondération par itération a été effectuée sur l'ensemble de tous les répondants de la question SEL3 (n=2 852) sondant l'utilisation du service Québec 511. Les données ont été pondérées d'abord en fonction de la distribution des titulaires de permis selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec) en raison de la stratification; ensuite selon l'âge (cinq groupes d'âge), le sexe (deux sexes) et les régions administratives (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres) de la SAAQ. On obtient alors une première distribution pondérée des usagers et des non-usagers selon les régions administratives.
 - Dans un deuxième temps, une deuxième pondération par itération a été appliquée auprès des répondants de l'enquête (n=1 356). Les données ont été pondérées, toujours à partir des statistiques populationnelles de la SAAQ, d'abord selon les régions métropolitaines (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec); ensuite selon l'âge (cinq groupes d'âge), le sexe (deux sexes) ainsi que les régions administratives (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres). La pondération se terminait en rétablissant les proportions usagers/non-usagers par région administrative (Montréal, Capitale-Nationale, Montérégie, autres) estimées à la première phase.
 - Les données sont ensuite traitées à l'aide du progiciel spécialisé Mactab. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière d'analyse qui inclut toutes les variables jugées pertinentes pour l'analyse des résultats.
- MARGES D'ERREUR**
- Les marges d'erreur présentées à la page suivante tiennent compte de l'effet de plan. L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues complétées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération.
 - L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants.
 - Par exemple, au tableau de la page suivante, pour l'ensemble des répondants usagers du service Québec 511, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple ayant une taille de 510 (soit $807 \div 1,581$).
 - La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée. En effet, la marge d'erreur est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.
 - Les tableaux des pages suivantes présentent les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Ensemble	A utilisé le service téléphonique, le site Web ou l'application mobile de Québec 511	
		Usagers (Oui)	Non-usagers (Non, jamais)
NOMBRE D'ENTREVUES	1356	807	549
EFFET DE PLAN	1,792	1,581	1,348
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	±0,7 %	±0,9 %	±1,0 %
95 % ou 5 %	±1,6 %	±1,9 %	±2,1 %
90 % ou 10 %	±2,1 %	±2,6 %	±2,9 %
80 % ou 20 %	±2,9 %	±3,5 %	±3,9 %
70 % ou 30 %	±3,3 %	±4,0 %	±4,5 %
60 % ou 40 %	±3,5 %	±4,2 %	±4,8 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	±3,6 %	±4,3 %	±4,9 %

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Régions administratives				
	Ensemble	Québec	Montréal	Montréal	Ailleurs
NOMBRE D'ENTREVUES	1356	346	224	236	550
EFFET DE PLAN	1,792	1,700	1,363	1,697	1,589
PROPORTION :					
99 % ou 1 %	±0,7 %	±1,4 %	±1,5 %	±1,7 %	±1,0 %
95 % ou 5 %	±1,6 %	±3,0 %	±3,3 %	±3,6 %	±2,3 %
90 % ou 10 %	±2,1 %	±4,1 %	±4,6 %	±5,0 %	±3,2 %
80 % ou 20 %	±2,9 %	±5,5 %	±6,1 %	±6,6 %	±4,2 %
70 % ou 30 %	±3,3 %	±6,3 %	±7,0 %	±7,6 %	±4,8 %
60 % ou 40 %	±3,5 %	±6,7 %	±7,5 %	±8,1 %	±5,2 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	±3,6 %	±6,9 %	±7,6 %	±8,3 %	±5,3 %

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Type d'usagers			
	Ensemble	Usagers 12 mois	Usagers plus de 12 mois	Ex-usagers
NOMBRE D'ENTREVUES	807	591	126	90
EFFET DE PLAN	1,581	1,607	1,446	1,557
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	±0,9 %	±1,0 %	±2,1 %	±2,6 %
95 % ou 5 %	±1,9 %	±2,2 %	±4,6 %	±5,6 %
90 % ou 10 %	±2,6 %	±3,1 %	±6,3 %	±7,7 %
80 % ou 20 %	±3,5 %	±4,1 %	±8,4 %	±10,3 %
70 % ou 30 %	±4,0 %	±4,7 %	±9,6 %	±11,8 %
60 % ou 40 %	±4,2 %	±5,0 %	±10,3 %	±12,6 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	±4,3 %	±5,1 %	±10,5 %	±12,9 %

Annexe 2

RÉSULTATS SELON LE SEXE

COMPARAISONS ENTRE LES SEXES

	Total (%)	Hommes (%)	Femmes (%)
QA01. A utilisé le service au cours des 12 derniers mois (Usagers 12 mois)	74	77	71
QA1A2. A utilisé le service il y a plus de 12 mois, mais compte l'utiliser au cours des 12 prochains mois (Usagers +12 mois)	15	13	18
QA1A2. N'a pas utilisé le service au cours des 12 derniers mois et ne compte pas l'utiliser au cours des 12 prochains mois (Ex-usagers)	11	10	11
QA1AR Quelles sont les sources d'information sur l'état du réseau routier que vous utilisez pour planifier vos déplacements?			
Québec 511	72	72	72
Le site Web de MétéoMédia	39	35	44
Radio Circulation 730 AM	28	31	25
Le site Web de Google Maps	28	31	25
Les bulletins de nouvelles à la radio (autres stations que Radio Circulation 730 AM)	23	24	21
La fonctionnalité Google Traffic	16	21	10
Les bulletins de nouvelles à la télévision (autres chaînes que MétéoMédia)	16	11	20
La chaîne télévisée de MétéoMédia	15	14	17
L'application Waze	8	10	6
QA1TG Quelles sont les sources d'information sur l'état du réseau routier que vous utilisez pour planifier vos déplacements?			
Québec 511	72	72	72
Outils du Web	70	71	69
Médias traditionnels	64	61	67

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs bleu et rouge pour les écarts à la hausse ou à la baisse. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.

COMPARAISONS ENTRE LES SEXES (SUITE)

	Total (%)	Hommes (%)	Femmes (%)
QA2B-QA2K Dans quelle mesure les informations suivantes vous seraient-elles utiles pour planifier vos déplacements routiers dans votre municipalité ou ailleurs au Québec? (très + assez utile)			
Travaux routiers municipaux en cours	77	78	77
Info en temps réel sur les espaces de stationnements dans les grandes villes urbaines	53	54	51
Horaires et trajets du transport en commun	42	41	43
Informations diffusées sur les panneaux d'affichage électronique sur le réseau routier	75	75	74
Localisation des bornes de recharge pour les véhicules électriques	13	14	12
Temps de parcours de l'itinéraire en temps réel tenant compte des entraves à la circulation	87	86	88
Voies réservées sur les autoroutes dédiées au transport en commun ou covoiturage	41	42	40
Prévisions météorologiques	88	84	94
QA5A Avez-vous utilisé régulièrement, occasionnellement, rarement ou jamais...			
Le service téléphonique Québec 511?			
Régulièrement/occasionnellement	19	17	20
Rarement	31	34	29
Jamais	50	49	51
QA5B Le site Web Québec511 (www.quebec511.info)			
Régulièrement/occasionnellement	62	59	66
Rarement	25	29	21
Jamais	13	12	13
QA5C L'application mobile Québec 511 pour téléphone intelligent			
Régulièrement/occasionnellement	28	30	25
Rarement	12	15	8
Jamais	60	55	67

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs bleu et rouge pour les écarts à la hausse ou à la baisse. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.

COMPARAISONS ENTRE LES SEXES (SUITE)

	Total (%)	Hommes (%)	Femmes (%)
QA6 Vous est-il arrivé de modifier votre itinéraire ou vos heures de déplacement après avoir utilisé Québec 511?			
Régulièrement	6	7	5
Occasionnellement	47	44	51
Rarement	27	29	25
Jamais	20	20	19
QA7A1 À quel moment utilisez-vous les services de Québec 511? Est-ce...?			
Quelques jours avant mon déplacement	12	10	14
Quelques heures avant mon déplacement	57	57	58
Tout juste avant de partir et de prendre la route	63	65	59
Pendant mon trajet, en chemin	20	20	20
QA7B2A Dans quel contexte avez-vous surtout utilisé les services de Québec 511?			
Avant d'aller travailler (trajet quotidien domicile-travail)	24	23	25
Pour planifier des déplacements professionnels	24	27	20
Pour planifier des déplacements personnels de courte ou de moyenne durée (loisirs, vie familiale ou sociale)	69	67	71
Pour planifier de grands déplacements (ex. : voyage)	48	51	45
QA8A-QA8D Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les mesures suivantes? De façon générale, les informations routières de Québec 511 m'ont permis de... (tout à fait + plutôt d'accord)			
Bien planifier mes déplacements	90	87	93
Me déplacer en toute sécurité	88	86	90
Éviter la congestion routière	77	76	78
Arriver à destination à temps	77	75	78
Éviter les chantiers routiers	78	77	78
Éviter des incidents ou des accidents	63	60	65

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **bleu** et **rouge** pour les écarts à la hausse ou à la baisse. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.

COMPARAISONS ENTRE LES SEXES (SUITE)



	Total (%)	Hommes (%)	Femmes (%)
QB1A Pour quelle(s) raison(s) avez-vous déjà utilisé le service téléphonique Québec 511?			
Pour s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver	64	64	64
Pour s'informer des travaux routiers en cours	53	55	50
Pour s'informer des événements en cours sur le réseau routier	33	30	37
Pour signaler un incident ou un accident	14	15	13
QB2 De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service téléphonique Québec 511? (très + plutôt satisfait)	89	90	88
QB5A-QB5E Pour chacun des aspects suivants concernant le service téléphonique Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait? (très + plutôt satisfait)			
Rapidité d'accès aux informations désirées à la suite d'une demande de renseignements	85	85	86
Facilité d'utilisation du système de reconnaissance vocale	75	73	78
Fiabilité et exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales	92	90	94
Fiabilité et exactitude des informations relatives aux travaux routiers	89	89	89
Fiabilité et exactitude des informations relatives aux événements en cours sur le réseau routier	85	81	89
QC1 Lors de l'utilisation du service téléphonique Québec 511, vous est-il arrivé de parler à un préposé pour obtenir l'information que vous recherchez? (Oui)	18	17	20
QC2A-QC2E Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des opinions suivantes? De façon générale, ... (tout à fait + plutôt d'accord)			
Préposé est courtois	98	96	100
Préposé est accessible rapidement	92	93	91
Préposé a répondu aux questions de manière claire	95	95	95
Préposé a donné de l'information fiable, à jour et exacte	96	98	95
Heures de service permettant de joindre un préposé conviennent à l'utilisateur	75	75	75

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **bleu** et **rouge** pour les écarts à la **hausse** ou à la **baisse**. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.

COMPARAISONS ENTRE LES SEXES (SUITE)

	Total (%)	Hommes (%)	Femmes (%)
QD1A Pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé le site Web de Québec 511 (www.quebec511.info)?			
Pour s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité des routes en hiver	70	70	69
Pour s'informer des travaux routiers en cours	65	69	61
Pour consulter les caméras de circulation	44	48	39
Pour vérifier la fluidité de la circulation automobile	41	44	38
Pour s'informer des événements en cours sur le réseau routier	37	42	30
Pour consulter les communiqués sur les entraves causées par les travaux routiers	24	25	22
Pour calculer les distances routières	15	13	18
QD2 De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du site Web de Québec 511? (très + plutôt satisfait)	92	92	92
QD5A-QD5G Pour chacun des aspects suivants concernant le site Web de Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait? (très + plutôt satisfait)			
Clarté des informations	91	92	90
Facilité de navigation	82	83	82
Rapidité d'accès aux informations recherchées	87	85	89
Fiabilité et exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales	94	93	95
Fiabilité et exactitude des informations relatives aux travaux routiers	92	90	95
Fiabilité et exactitude des informations relatives aux événements en cours sur le réseau routier	88	86	90

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs bleu et rouge pour les écarts à la hausse ou à la baisse. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.

COMPARAISONS ENTRE LES SEXES (SUITE)

	Total (%)	Hommes (%)	Femmes (%)
QE1A Parmi les choix suivants, pour quelle(s) raison(s) avez-vous utilisé une application mobile pour téléphone intelligent de Québec 511?			
Pour s'informer de l'état de la chaussée et de la visibilité sur les routes en hiver	71	71	71
Pour s'informer des travaux routiers en cours	55	56	53
Pour s'informer des événements en cours sur le réseau routier	48	51	44
Pour vérifier la fluidité de la circulation automobile	45	45	45
Pour consulter les caméras de circulation	29	33	22
QE2 De façon générale, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'application mobile Québec 511 que vous utilisez? (très + plutôt satisfait)	95	95	94
QE5A-QE5F Pour chacun des aspects suivants concernant l'application mobile Québec 511, dans quelle mesure êtes-vous satisfait? (très + plutôt satisfait)			
Clarté des informations	94	94	94
Facilité de navigation	88	86	91
Rapidité d'accès aux informations recherchées	92	92	91
Fiabilité et exactitude des informations relatives aux conditions routières hivernales	97	96	99
Fiabilité et exactitude des informations relatives aux travaux routiers	96	97	95
QH1 Avez-vous un appareil intelligent? (Oui, téléphone ou tablette)	89	88	89
Q11 Avez-vous un compte Twitter? (Oui)	24	27	20
Q12 Connaissez-vous le compte Twitter de Québec 511 (région de Montréal)? (Oui)	13	15	11
Q13B Connaissez-vous le compte Twitter de Québec 511 (région de Québec)? (Oui)	9	17	3
Q15 Si un compte Twitter du service d'information Québec 511 était disponible pour votre région, seriez-vous intéressé à le suivre? (Oui)	55	50	64
Q17 Avez-vous un compte Facebook? (Oui)	82	79	86
Q18 Si un compte Facebook de Québec 511 était disponible dans votre région, seriez-vous intéressé à le consulter? (Oui)	61	57	66

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs bleu et rouge pour les écarts à la hausse ou à la baisse. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.

COMPARAISONS ENTRE LES SEXES (SUITE)

	Total (%)	Hommes (%)	Femmes (%)
QI9A Quelles informations parmi les suivantes souhaiteriez-vous y retrouver? (Compte Facebook Québec 511)			
Conditions routières majeures	97	97	96
Travaux majeurs sur le réseau routier	86	88	83
Avertissements (fermeture de routes, smog, etc.)	87	85	89
Incidents majeurs (carambolage, inondations, etc.)	86	86	86
Prévisions sur la météo	81	74	84
Messages généraux et capsules d'information	37	36	37
Astuces et nouvelles fonctionnalités	27	30	25
QSD1R Depuis combien d'années détenez-vous un permis de conduire?			
Moins de 10 ans	10	9	11
10 à 19 ans	33	35	30
20 à 30 ans	18	16	21
Plus de 30 ans	39	40	38
QSD2 En tant que conducteur, environ quelle distance parcourez-vous annuellement sur les routes du Québec?			
Moins de 5 000 km	6	3	10
5 000 à 9 999 km	14	11	18
10 000 à 19 999 km	35	34	39
20 000 à 24 999 km	22	22	23
25 000 à 29 999 km	11	11	7
30 000 km et plus	12	13	10

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs bleu et rouge pour les écarts à la hausse ou à la baisse. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.

COMPARAISONS ENTRE LES SEXES (SUITE)

	Total (%)	Hommes (%)	Femmes (%)
QSE5R2 Scolarité			
Aucun/Secondaire/DEP	29	30	27
Collégial	25	25	26
Universitaire	46	45	47
QSD4R Quelle est votre occupation principale?			
Travailleur à temps plein	68	71	64
Travailleur à temps partiel	6	4	9
En recherche d'emploi/à la maison	5	4	6
Étudiant	4	3	5
Retraité	17	18	16
QSD6 Votre emploi exige-t-il de passer une partie importante de votre temps de travail sur la route? (Oui)	24	30	17
QSD5R Parmi les catégories suivantes, laquelle reflète le mieux le REVENU total avant impôt de tous les membres de votre foyer pour l'année 2015?			
Moins de 40 000 \$	12	10	15
De 40 000 \$ à 60 000 \$	20	19	21
De 60 000 \$ à 80 000 \$	20	21	20
De 80 000 \$ à 100 000 \$	18	17	19
100 000 \$ et plus	30	33	25
QAGER2 Âge			
18 à 34 ans	35	38	32
35 à 44 ans	19	18	21
45 à 54 ans	16	14	19
55 ans et plus	30	30	28

Les différences statistiquement significatives entre les sous-groupes d'utilisateurs sont illustrées à l'aide des signes (+) et (-) ou des couleurs **bleu** et **rouge** pour les écarts à la hausse ou à la baisse. Seules celles à un niveau de confiance de 95 % ont été retenues, le cas échéant.

Annexe 3

QUESTIONNAIRE